好口才占尽先机！会说话一生快意！

一句恰到好处的话，可以改变一个人的命运；一句不得体的话，也可以毁掉一个人的一生。

我最想学的说话技巧

THE SPEAKING SKILLS WHICH I MOST WANT TO LEARN

说话不仅是一门学问，更是一门艺术！

成　杰◎著

一言之辩重于九鼎之宝，
三寸之舌强于百万之师。

把自己变成一个善于说话的智者，用最巧妙的语言，把话说到对方的心里。

共和国四大演讲家之

李燕杰、刘吉、彭清一 倾情推荐



中国华侨出版社

好口才占尽先机！会说话一生快意！

一句恰到好处的话，可以改变一个人的命运；一句不得体的话，也可以毁掉一个人的一生。



我最想学的说话技巧

成杰◎著

中国華僑出版社

图书在版编目（CIP）数据

我最想学的说话技巧／成杰著. -- 北京：中国华侨出版社，2011.12
ISBN 978-7-5113-1838-1

I. ①我… II. ①成… III. ①口才学 IV. ①H019

中国版本图书馆CIP数据核字（2011）第221451号

•我最想学的说话技巧

著　　者／成　杰
责任编辑／文　筝
责任校对／孙　丽
经　　销／新华书店
开　　本／787×1092毫米　1/16开　印张／17.25　字数／320千
印　　刷／北京鑫海达印务有限公司
版　　次／2012年1月第1版　2012年1月第1次印刷
书　　号／ISBN 978-7-5113-1838-1
定　　价／32.00元

中国华侨出版社　北京市朝阳区静安里26号通成达大厦3层　邮　编：100028
法律顾问：陈鹰律师事务所
编辑部：（010）64443056　传真：（010）64439708
发行部：（010）64443051
网　址：www.oveaschin.com
E-mail：oveaschin@sina.com

序言 我最想学的说话技巧

说话是一种技巧，更可作为一门艺术。一句恰到好处的话，可以改变一个人的命运；一句不得体的话，也可以毁掉一个人的一生。职场上，每人每天和同事、领导难免有话要说；家庭中，每人每天要和妻子、丈夫、父母、孩子进行交流；社交时，必须要和朋友、客户联络感情……说什么？怎么说？什么话能说，什么话不能说？这些都是需要我们掌握的说话技巧。在注重人际沟通的现代社会，说话的艺术也就是成功的艺术！

口才在人际交往中的作用，历来被人们所看重。早在第二次世界大战时期，一些美国人就把“口才、金钱和原子弹”看做生存和竞争的三大法宝。而后来，随着科学技术的进步，人们又把“口才、金钱和电脑”作为新的三大法宝，“口才”依然独冠“三宝”之首，足见口才的重要性。

稍微留意一下身边的人，你就不难发现，那些口才好的人总能赢得好人缘，以至于事业有成，爱情美满，财源广进，前途一片大好。这正如美国人类行为科学研究学者汤姆森所断言的那般：“发生在成功人物身上的奇迹，至少有一半是由口才创造的。”

说话即口头的语言交际，不但是人类有别于其他动物的主要标志之一，而且是人类数十万年来得以繁衍生息、生存发展的一种重要手段。在人类发展已经步入21世纪的今天，科技与信息革命所掀起的新潮正汹涌澎湃。说话不仅成为人们日常生活的一个重要组成部分，更是人们事业成败的一个举足轻重的先决条件。在现代社会里，人们离不开说话，就好像鱼儿离不开水。我国著名散文学家朱自清就说过："人生不外言动，除了动就只有言。所谓人情世故，一半是在说话里。"

所谓"一句话让人笑，一句话使人跳"，说话能力体现着一个人的内涵、素质。一个说话讲究艺术的人说出的话，常常理切、词精、褒贬有节、进退有余地，可陶冶他人之情操，可以体现个人的雄才大略，更可以提高个人的社会地位。因此，能否把握说话的技巧，对其人生成败是至关重要的。

杰出的说话能力不是天生的，而是可以通过后天培养训练的。本书用精练的语言、睿智的话语、全新的理念，将理论与实践相结合，深入浅出地向你揭示胜人一筹的说话本领，是一本内容全面、技巧丰富、方法实用的说话技巧工具书。希望此书可以为你的人生提供最有效的帮助，让你的口才艺术更上一层楼，使你的人际关系网扩展得越来越大。

成杰
2011年11月于上海

目录 我最想学的说话技巧

第一章 口才定律

第二章 成为口才高手的资本

第三章 口才高手的说话原则

第四章 避免尴尬的口才艺术

第五章 如何赞美与批评

第六章 职场口才

第七章 情场口才

第八章 营销口才

第九章 电话口才

第十章 饭局口才

第十一章 谈判口才

第十二章 即席发言的口才

附 录

第一章
口才定律

世间万物都按照一定的规律运行着，正所谓“无规矩无以成方圆”，正是这些本质的东西通过千变万化的形式和组合，构成了让人惊叹的大千世界。口才，作为一种无形的资源，也有其独特的运行规律。认识和掌握这些内在的东西，将会使我们更轻松地驾驭口才这门艺术。

布朗定律：先打开别人的心锁

我在世界华人演说家俱乐部品牌课程《总裁演说智慧》中分享到：真诚是打开心灵的钥匙。

找到心锁就是良好沟通的开端，只有知道别人最在意什么，你才能明白自己该说什么，一切才能尽在掌握之中。

布朗定律是美国职业培训专家史蒂文·布朗提出的，意思是说，一旦找到了打开某人心锁的钥匙，往往就可以反复用这把钥匙去打开他的某些心锁。

这就告诉我们，在人际沟通过程中，无论对方是谁，只要你能够找到他的心锁，就能够轻易打开他的心扉，从而在沟通中无往不胜。

明代开国皇帝朱元璋，出身贫寒，少年时放牛，给有钱人家打工，甚至一度还为了果腹而出家为僧。但朱元璋胸有大志，终成明朝的开国皇帝。

朱元璋当了皇帝后，有一天，他儿时的一个伙伴来京求见。朱元璋很想见见旧日的老朋友，可又怕他讲出什么不中听的话来，犹豫再三，总不能让人说自己富贵了不念旧情，还是命人传了进来。

那人知道朱元璋从小就是一个爱面子的人，于是一进大殿，即大礼下拜，高呼万岁，说："我主万岁！当年微臣随驾扫荡芦州府，打破罐州城，汤元帅在逃，拿住豆将军，红孩子当兵，多亏菜将军。"

朱元璋听他说得动听含蓄，心里很高兴，回想起当年大家饥寒交迫时有福同享、有难同当的情形，心情很激动，立即重重封赏了这位老朋友。

此后，因为这个人深知朱元璋的脾气，说话总是能够说到他的心里去，所以很得朱元璋的赏识。后来消息传出，另一个当年一块儿放牛的伙伴也来京面圣，见到朱元璋，他高兴极了，生怕皇帝忘了自己，指手画脚地在金殿上说道："我主万岁！您还记得吗？那时候我们都给人家放牛，有一次我们在芦苇荡里，把偷来的豆子放在瓦罐里煮着吃，还没等煮熟，大家就抢着

吃，把罐子都打破了，撒下一地的豆子，汤都泼在了泥地里。你只顾从地上抓豆子吃，结果把红草根卡在喉咙里，还是我出的主意，叫你吞下一把青菜，这才把那红草根带进肚子里。”

朱元璋当上皇帝后，最大的心病就是怕人提起自己卑微的过去，见这位儿时玩伴竟然当着文武百官的面这么说，龙颜大怒，喝令左右：“哪里来的疯子，来人，快把他拖出去斩了！”

会说话的人可以凭借三寸不烂之舌升官发财，不会说话的人却因为言语不当遭到灭顶之灾。在会说话与不会说话之间，其实并非横着一条不可跨越的鸿沟，你只需找到可以打开对方心灵的那把锁，就会看到另一番天地。

在这个故事中，第一个伙伴知道朱元璋的心思——好面子，所以他不仅能在第一次见面时就得到重赏，还能够在以后的日子里屡获赏赐。而第二个伙伴，虽然所说的意思和第一个伙伴一样，但由于措辞不当，让朱元璋觉得很丢面子，于是刚见面就惹来杀身之祸。

不看谈话对象，不知对方心思，只顾滔滔不绝地胡侃的人，是最愚蠢的。聪明的人，总会在沟通前了解对方的心病所在，知道别人最在意的事情是什么，从而清楚自己该说什么、不该说什么，以获得最佳的沟通效果。

白德巴定律：少说多听才受人欢迎

我在世界华人演说家俱乐部品牌课程《总裁演说智慧》中分享到：思想是底片，演说是照片。

谁说的话多，谁的话就越没分量。聪明人都会管好自己的嘴巴，不会说太多的废话。古印度哲学家白德巴认为，能管住自己的嘴巴是最好的美德。后来人们将其称为白德巴定律。

不知道你有没有留意过这样一个奇怪的现象，那就是在人际沟通中，谁说的话多，谁的话就越没分量。很多人都有这样一个认识误区：总以为话说

得越多，在社交圈子里就会越成功，其实不然。要知道，言不在多而贵精。那种信口开河、滔滔不绝讲话的人，无论走到哪里，无论谈话的对象是谁，都不会受到别人的欢迎。

一位外交官在初涉外交领域时曾带自己的太太去应酬，可他的太太在那些场合总是感到很别扭。她是个来自小地方的人，面对满屋子口才奇佳、曾在世界各地游历过的人，她拼命地找话题和他们聊天，不想只听别人说话。结果可想而知，人人都在疏远她，没有一个人想与她交流。

后来有一天，她向一位讲话不多但深受欢迎的资深外交家吐露了自己的困扰。这位外交家说："你必须学会约束自己的嘴巴，没什么可讲时，就不要勉强。多听听别人说不是挺好的吗？相信我，善于聆听的人同样受欢迎。"

很多时候，与人沟通的最佳方式，并不在于你表达了多少，而在于你聆听了多少。真正的谈话高手，总是能够专心地听对方说话，关注别人的内心感受。

不论你是在和别人讨论事情，还是与别人闲话家常，当你正在说话的时候，别人若插话进来，打断了你讲话的兴致，你会怎么想？肯定会感到很扫兴吧。同样，如果你只是想让别人听你说话，只是想让别人认同你的各种观点，而不在意别人说的话，那样就只会让人反感。如果你说了一大堆后，却发现对方的眼神游离，把话当成耳旁风，你该是多么失望啊！但是，如果你在听对方说话时，两眼专心地凝视对方，表现出认真聆听的样子，那么对方就会觉得很受尊重，在你说话时，对方也会一样重视你。

因此，如果你想成为一个善于交谈的人，那就得先学会少说多听，该说时说，不该说时就闭上自己的嘴巴，这样你才会受到他人的欢迎。

比林定律：该说"不"时绝不犹豫

太快说"是"与太慢说"不"，都将贻害无穷，给人带来无尽的麻烦。

人在一生中所遇到的麻烦，有一半是由于太快说“是”，太慢说“不”造成的，这就是比林定律。该定律是由美国幽默作家比林提出来的。

比林定律还有这样一层含义：当个人没有否决权的时候，发言权也会很容易被剥夺。对不该让步的事，就绝不要让步；当你不给别人让步时，别人反而更容易给你让步。

生活中的你，是不是也有过这样的经历：明明想对别人说“不”，却硬生生地把这个“不”字吞到肚子里去了，而违心地从嘴里蹦出来个“是”字？可是后来又越想越不对劲，就说“我其实当时应该拒绝他的”、“我怎么这么没用，不敢说出真心话”。你自责不已、悔不当初，最后陷入到一种不安与沮丧的情绪之中而久久无法释怀。

很多时候，正是因为你常常太快说“是”，才让自己陷入到“不得不”或者“被逼无奈”的窘境当中。更重要的是，这种草率的决定还会打乱自己的计划和安排，使自己的工作与生活陷入被动。长此以往，你将无法享受给予和付出所带来的真正快乐，正常的人际交往与互动都会沦为一种负累。

为什么不直接说“不”呢？因为你碍于面子，不想得罪人！认真回想一下，你在生活与工作中遭遇到的种种挫折与不如意，有多少是因为碍于情面，过于草率地答应了他人的要求，事后却发现自己力有不逮的呢？

对于那些在商海中打拼的人来说，就更要敢于说“不”了，否则必会给自己带来无尽的悔恨。因为，商场如战场，一进入商场就注定要面对胜负存亡的考验。久战沙场且常胜者，必为有勇有谋、善于说“不”之士。

了解了比林定律，你就要学会在恰当的时机，选择恰当的方式表达拒绝，这样你的人生才会变得更轻松。喜剧大师卓别林曾经说过这样一句话：“学会说‘不’吧！那样，你的生活将会美好得多。”

那么，你应该怎样才能让自己轻松地说出那个重要的“不”字来呢？首先，在各种谈话或发言的时候，你要懂得说话的艺术，考虑问题不能急躁，也不能怠慢。该说“不”时就坚决不说“是”。其次，要多给自己一些积极的心理暗示，比如你可以告诉自己“我有权拒绝他人”。在人际交往中，每个人都应用别人能接受的方式表达自己的权利和情感。维护自己的合理权益

与斤斤计较是不能画等号的。再次，在拒绝别人时要讲究技巧，委婉地表达自己的意愿。向对方阐明自己的难处或能力所限；或根据对方的情况给出一个合理的建议，即使没能直接帮忙，却一样能为对方解决问题。

登门槛效应：循序渐进的说服定律

如果人们答应了某个小请求，那么他们很可能会答应更大的请求。登门槛效应起源于销售领域。有位销售人员发现，如果站在门外销售产品，你的推销多半会失败；而一旦进入主人家中再推销产品，成功率就会大大提高。登门槛效应泛指在提出一个很大的请求之前，先提出一个较小的请求，从而增大让他人接受更大请求的可能性的一种现象。

心理学家查尔迪尼在1975年为慈善机构募捐时，只不过多说了一句"哪怕是一分钱也好"的话，便多募捐到一倍的钱物。查尔迪尼这样分析说："对人们提出一个非常简单的要求时，人们难以拒绝，因为他们害怕别人觉得自己不通人情；当人们接受了这个简单的要求之后，再提出一个比较高的要求，人们一般会更易接受。这是因为，只要你接受了别人一个微不足道的请求后，对于更大的请求便不会觉得有多困难或不好意思再拒绝别人的请求。"

1966年，美国社会心理学家弗里德曼和弗雷瑟作了一个现场实验，该实验名为"无压力的屈从：登门槛技术"，它极具说服力地证明了登门槛效应的存在。两位心理学家让自己的助手随机去访问一组家庭主妇，请求她们把一个广告牌挂在自己家的窗户上，基本上每位家庭主妇都同意了这个小小的要求。不久之后，他们又一次访问了这组家庭主妇，并请她们将一个大而不太美观的广告牌放在自家院子中，结果其中有一多半的人都答应了这个请求。与此同时，他们还让助手去随机访问另外一组家庭主妇，直接提出把大而不太美观的广告牌放在她们的院子中，结果仅有不到20%的家庭主妇同意

了这个请求。

登门槛效应在人际沟通过程中有着广泛的应用。女记者帕兰要去采访一位很有地位的重要人物，想请他就海洋动物保护问题发表15分钟的广播讲话。但这位重要人物非常忙，如果知道采访要占用他15分钟的时间，很可能就会拒绝。于是帕兰决定采取先小后大的说服法。她先打了个电话："在百忙中打扰您很过意不去，我们想请您就海洋动物保护问题谈谈看法，大概只要3分钟就够了。听说您每天下午4点都要到户外散步。如果可能，我想是不是可以在今天下午的这个时候去拜访您。"结果帕兰的3分钟（而且是在对方散步时进行）小要求被接受了，帕兰如约前往，采访于当日下午4时准时开始。当帕兰从这位重要人物的私宅出来时，时间过去了整整20分钟，也就是说，这位重要人物破例和帕兰谈了20分钟，而对帕兰来说，把20分钟采访编制成15分钟广播讲话，材料已足够了。

波特定律：批评的意义在于说服

我在世界华人演说家俱乐部品牌课程《总裁演说智慧》中分享到：只要讲话，就要学会赞美。想要赞美时高声表达，想要批评人时紧咬舌根。赞美使敌人变成朋友，使朋友变成手足。

人在受到批评时，往往只会记住开头的几句，其余的就听不进去了。

波特定律是英国行为学家L·W·波特提出的，大概意思是：当一个人遭受到许多批评时，往往只会记住开头的几句，其余的就听不进去了，因为他们忙于思索论据来反驳开头的批评。

波特定律在领导者与下属的沟通中有重要的作用。当下属犯了错误时，领导者都会严厉批评一番，有时甚至将员工骂得无地自容。在他们看来，似乎这样才会起到杀一儆百的作用，才能体现规章制度的严苛，才能展现领导者的威严。

其实，有的时候，如果领导者过于关注下属的错误，尤其是一些小错误的话，会大大挫伤下属的积极性和创造性，甚至产生对抗情绪，带来非常恶劣的后果。

因此，领导者要意识到，批评是一种艺术，当下属犯错误的时候，最好委婉地批评。就像波特所说的那样，下级在受到批评时，只会记住开头的一些，他们忙于寻找论据反驳开头的批评，或者寻找借口推卸责任。有些反应敏捷的员工，甚至会马上反驳或者推卸责任。这时整个组织就会陷入谁是谁非的争论当中，不但解决不了问题，还会激化内部矛盾。

领导者一定要学会宽容下属的错误，给员工改正错误的机会，注重解决问题。但宽容并不等于是做“好好先生”，而是设身处地替下属着想，在批评的同时不忘肯定他们的功绩，以激励下属，并有效避免伤害其自尊心。

一个懂得顾全下属面子的领导者，不仅会让批评产生预期的积极效果，而且还会因此得到下属的大力拥戴。

此外，波特定律在父母与孩子或老师与孩子之间，也同样适用。当父母或老师严厉批评孩子的时候，孩子通常是听不进去的，最好的办法是换个角度，心平气和地与他们商量，让他们知道自己到底错在哪里，才会收到好效果。

首因效应：好的开始是成功的一半

我在世界华人演说家俱乐部品牌课程《总裁演说智慧》中分享到：好的开端是成功的一半，与人交谈时的前几句话甚至第一句话，最容易影响最终的沟通效果。沟通中，说好开场白往往很关键。因为，如果你一开始说得不好，可能就会给对方留下一个坏印象，从而打消与你继续交谈的兴致。这其实是首因效应的一种表现。

首因效应是指个体在社会认知中，通过“第一印象”最先输入的信息对

客体以后的认知产生的显著影响作用。这种效应是由第一印象（首次印象）引起的一种心理倾向，很多人将它叫做“第一感”。

就本质而言，首因效应是一种优先效应，当不一样的信息聚集在一起时，人们总倾向于注重前面的信息。就算人们同样关注了后面的信息，也会觉得后面的信息是非本质的、偶然的。人们总是按照前面的信息来解释后面的信息，哪怕后面的信息和前面的信息是不一致的，也往往会屈从于前面的信息，以形成整体一致的印象。

引用到口才学中，首因效应要求你一定要在讲开场白时，就能给沟通对象留下一个良好印象。

里根总统曾经到复旦大学礼堂发表演讲，面对一百多位师生代表，里根总统在开始正式演讲之前，说道：“来华之前，我碰到一位你们复旦大学的留学生，她要我代她向谢希德校长问声好。”随即，他转向谢校长说，“现在，这个口信带到了，请您打个电话告诉那位女同学，她的电话号码是……”

里根总统话音未落，就立刻博得了全场热烈的掌声。一位美国总统，竟如此认真负责地替一位普通的中国留学生带口信问候她的校长，而且居然还记住了她美国宿舍的电话号码！

近因效应：结束之于开始同样重要

同样的话语，顺序不一样，效果往往会有很大的不同。近因效应与首因效应完全相反，说的是最近的信息对认知的影响相对较大，留下的印象也相对较深刻，这种现象就叫“近因效应”。

与首因效应截然相反，近因效应让人们更加重视最近的信息，忽略之前的信息的参考价值，并以此为据来判断问题。比如，你在介绍一个人时，前面说了很多他的优点，突然话锋一转说到“但是”，再说此人的缺点，听者

常常对这些缺点印象更为深刻，从而在一定程度上忽略了前面所听到的那些优点。

相对而言，在人和人交往的初期，也就是在彼此间还比较生疏的阶段，首因效应的影响更重要；而在交往后期，即在彼此之间已较熟悉时期，近因效应的影响则更重要一些。

在日常的人际交往中，近因效应带给人们许多启示。

第一，首因效应告诉人们，良好的第一印象会为自己在他人心中的形象加分，但近因效应让人们明白，每次与人交往时都应当好好表现自己，即不但要重视好的开头，更要重视好的结尾，不然留下再好的“第一印象”也无济于事，让原来在他人心中形成的良好形象毁于一旦。

第二，在人与人之间，特别是家人和朋友之间，因一时愤怒而发生冲突或者训责他人后，要记得安慰与道歉，或者知错就改。因为这时人们在彼此心中留下的印象会非常深刻，会对以后的沟通和交往造成十分重要的影响。

第三，说话语序也会影响沟通。在说话时，后面出现的词语或者句子常常决定了传递信息的基调。比如你对一个将要参加高考的学生说：“考大学，应当没什么问题吧？尽管竞争非常激烈。”又或者这样说：“尽管竞争非常激烈，可是我相信你能够考上大学，是吧？”这两句话只不过语句排列的顺序不一样而已，给人的印象却完全不同，前者给人留下悲观的印象，后者就截然相反。所以，在平日说话时，你应该注意语句的排列顺序，将意思表达准确。

此外，近因效应也会产生消极影响。它常常让人犯这种错误：改变乃至否定对一个人的一贯印象，进而无法全面而真实地了解此人。

自己人效应：对方因你喜欢他而喜欢你

我在世界华人演说家俱乐部品牌课程《总裁演说智慧》中分享到：发自

内心的喜好上每个听众。

运用自己人效应与人交往，可以使沟通更顺畅。

自己人效应，又叫做“亲和效应”，指的是在人际沟通过程中，人们常常会因相互之间存在某种共同或者近似之处，而感到彼此更易接近，而这种彼此接近，一般又会让交往对象萌生亲切感，并更加互相体谅。

自己人指的是人际交往和认知过程中比较亲近的对象，大体是指那些和自己有着某些共同之处的人。这种共同之处，可以是血缘、姻缘、业缘、学缘和地缘关系，可以是兴趣、志向、利益和爱好，也可以是处于同一团体或者同一组织中。

在人际交往与认知中，人们常常存在一种倾向，也就是对自己比较亲近的对象会更乐意接近。所以，在其他条件大致相同的情况下，自己人之间的交往效果要比一般人的好。这是因为，在自己人之间的交往过程中，人们对交往对象属于自己人的这一认识本身大都会形成一种肯定式的心理定式，从而对交往对象表现得更加友好。而在这种特定的情境中，人们更易发现与确认对方值得自己肯定与引起自己好感的事实。反过来，这一切又会进一步巩固并深化自己对对方原有的积极性评价。在此心理定式的作用下，自己人之间的相互交往和认知必定在其深度、广度、动机和效果上超过一般人之间的交往和认知。

巴顿将军在历史上并不是一位统帅级的人物，不过“铁胆将军”的大名却比其顶头上司艾森豪威尔要高，也比其“上司的上司”马歇尔更高。拥有如此深厚和广阔的“群众基础”，要归功于他激励士兵奋勇杀敌的本领。他的这项本领可谓超乎寻常，让人啧啧称奇。巴顿很喜欢对士兵进行公开演讲，因为他很清楚，面对面地交流是联系士兵、保持信任与激发热情最有效的手段。

当时，大大小小的战前动员演讲数不胜数，每位将领都会，可是为什么巴顿的演讲能够获得那么好的效果呢？这是因为，除使用正确的激励因素外，他还非常到位地运用了“自己人”效应。

在著名心理学专家纳季拉什维利看来，听众对宣传者的肯定态度对提高宣传效果有着十分重要的作用。听众要是对宣传者持反感态度，就会削弱宣

传效果。根据新闻传播学里的受众心理理论，人们在接受信息的过程中，倘若受众觉得传播者在很多方面和自己具有相似或者相同的地方，便会将他在心理上定位为自己人。

在演讲中，深谙此道的巴顿是怎样做的呢？他并未顾及身为一个将军的威严形象，也没高高在上地摆架子，而是把自己当做一名普通的士兵。这种低姿态，反而加强了士兵们对他的认同感，让士兵们在心理上感觉巴顿与自己在一起，从而激励他们不断前进。

在日常生活中，运用自己人效应可以使人们的沟通更加顺畅。要想让对方接受你的观点，前提是你要把对方当做自己人，让对方感觉你是在为他着想，从而让对方把你也当做自己人；此外，你还要设法套个近乎，使双方处于平等地位，缩短心理差距，让双方都处在自己人的情境之中；另外，还要强调双方的一致性，让对方感觉你是自己人，这样一来，你提出的建议才会更易于被对方接受。

赫洛克定律：赞美是人际的润滑剂

我在世界华人演说家俱乐部品牌课程《总裁演说智慧》中分享到：赞美是人际关系的润滑剂，能够帮助你快速走向成功。赞美是人际关系的润滑剂，能够帮助你快速走向成功。心理学家赫洛克曾经做过这样一个实验，他将参加实验的人分为四组，在四种不同诱因的情况下完成任务。第一组是表扬组，每次工作之后就给予表扬与鼓励；第二组是受训组，每次工作之后就进行严加训斥；第三组是被忽视组，不进行评价，只让他们静听其他两组受表扬与挨批评；第四组是控制组，让他们和前三组隔离，不给予评价。实验结果显示，前三组的工作成绩都比控制组优秀，表扬组与训斥组显然比忽视组优秀，表扬组的成绩不断上升。这个实验说明，对于工作结果及时给予评价，能够强化工作动机，对工作起到促进作用。适当表扬的效果显然比批评

要好，而批评的效果要优于不给予评价。

在现实生活中，人人生来都渴望得到别人的赞赏，同样，每个人也都惧怕责难。成功学大师拿破仑·希尔曾说："人类内心最渴望的就是被他人欣赏，所以我们要多夸奖他人。"在这个世界上，无论是富人、穷人、小偷还是警察，只要他们听见他人赞美自己的某个优点，他就肯定会尽全力去维护自己的这份美誉，生怕辜负了他人的期望。

在日常生活中，面对讨厌的人与事，责备与批评只会增加对方的怨恨与不满。要想改善这种状况，你不妨尝试赞美他人，也许会产生奇妙的效果。

马克·吐温说过："听到一句称赞，能使人陶醉两个月。"每个人都渴望得到他人的赞美，因为每个人内心都希望自己的努力被别人看到，自己取得的成绩被别人认可。

赞美是人际关系的润滑剂，是一种非常有效的激励手段。赞美不但能够让人感到振奋，而且使人感觉被肯定。然而大多数人都不是赞美高手，他们仅知赞美的重要，却不谙赞美的方法。让我们学会赞美吧，因为赞美是成功的砝码，赞美声中隐藏着许多你难以察觉的成功机会。

波什定律：用心赞美才会起到效果

我在世界华人演说家俱乐部品牌课程《总裁演说智慧》中分享到：只要用心，就有可能；只要开始，永远不晚。

赞扬他人时，不要贪大求全，而应追求具体细节。波什定律是法国学者罗瑟琳·波什提出来的，具体含义是：赞扬愈具体，愈能达到鼓励他人的目的。

波什定律告诉人们，在赞扬他人的时候，如果能够详细地说出对方的长处，那么对方就会感到十分高兴。可是，如果你很夸张地赞扬，或是没有说对地方，那么十之八九会被对方识破，这时你的赞扬不但得不到回应，反而

可能会让对方产生不快的感觉。

如果一位领导在根本还不了解员工的情况下，就说一些诸如“年轻有为”“前途无量”“干得不错”之类的公式化赞语，是很难起到激励效果的。

每个人都希望得到他人的认可。赞扬应该能真正显示被赞扬者的价值，即人们希望你的赞赏是你经过深思熟虑的，而不是“随便说说而已”。

不根据事实去赞扬，真诚便无可寄托。言之有物的赞扬才能够真正打动对方的心。比如领导在夸某个员工很能干的时候，就不如说他某件事干得很漂亮更实在些。一般来说，工作出色的优秀员工听到的称赞很多，而领导如果仅仅泛泛地赞扬他的工作能力，就好比把一杯水倒进了大海中，是不会起到什么激励作用的。

赞扬他人具体的工作成就，要比笼统地赞扬他的能力更为有效。所以，你在赞扬他人时一定要切合实际，根据事实去赞扬，这样既能达到沟通的目的，又不违背客观事实。如果你确实不了解情况，暂时无法实现思想的沟通，那么不如从具体事物入手，以达到沟通感情的目的。对员工，你可以谈谈自己对他的印象（好印象），对员工交上来的报告，在没细读之前，你可以赞扬一下对方的字迹工整美观。总之，赞扬内容要符合客观事实，这样才能起到良好的激励效果。

尼伦伯格定律：双赢才是圆满的结局

真正成功的谈判，应该是双赢的，而非一方得势另一方有损。美国著名谈判学家尼伦伯格认为，一场圆满的、成功的谈判，每一方都应是胜利者，这就是尼伦伯格定律。

尼伦伯格定律启示人们，一场圆满的、成功的谈判，应该是双赢的；如果你总想自己得势，必然会造成与他人势不两立的局面。

在谈判桌上，谈判双方通常都会竭尽全力维护自己的立场。例如，一位

精明的卖主会把自己的产品功能讲得天花乱坠，以抬高产品的价格；而聪明的买主会鸡蛋里挑骨头，从不同的角度指出产品的不足之处，从而将价格至少压低到对方出价的一半。双方都会讲出无数条理由来支持自己的报价，导致谈判陷入了僵局。如果谈判没有陷入僵局，那么通常是一方作出了一定的让步，或双方经过漫长的多个回合的讨价还价，各自都进行了让步，从而达成一个中间价。

这种谈判方式，是一种典型的“立场争辩式谈判”。立场争辩式谈判的特点是，谈判每一方都在为自己的既定立场争辩，欲通过一系列的让步，最终达成协议。

必须正视的是，在商业活动中，如果大家都采取这样的谈判方式，往往会使谈判陷入一种误区。人们从实践中得到的教训是，这种谈判方式有时会导致谈判各方不欢而散，甚至还会破坏双方今后进一步的合作。

要想让谈判达到双赢效果，那就得遵循一定的原则。第一，要知道人们在谈判中，不是为同样的东西而来的；不要认为对方想得到的东西就一定是你必须损失的东西。糟糕的谈判者会试图强迫对方改变立场，而高明的谈判者知道即使立场差别很大，双方的利益也可以是相同的，所以他们通过行动让对方改变立场，关注双方共同的利益。第二，不要把谈判局限在一个问题上。第三，不要太过贪心，不要企图拿走谈判桌上的最后一分钱。第四，把一些东西放回到谈判桌上，比如给一些额外的优惠。

亚佛斯德定律：要善于引导别人的需求

我在世界华人演说家俱乐部品牌课程《总裁演说智慧》中分享到：知道对方的需求，并能引导这种需求，这比什么都重要。亚佛斯德定律是德国人类学家W.S.亚佛斯德提出来的。他认为，一个人在与他人沟通时，若能引起他人急切的需求，并能引导这种需求，那么他就能无往不胜。

一位文质彬彬的先生带着他的宝贝儿子到商场买棒球衣。热情的营业小姐见他们来到柜台前，就笑着迎上去说："您是想买一套棒球衣吧？"

这位先生感到好生奇怪，他点了点头，问："你是怎么知道的？"

营业小姐笑着解释说："您一进来，就一直盯着我们体育专柜的棒球衣，而且你儿子手中还拿着棒球呢。"听营业小姐这么一说，先生和他的儿子都挺高兴，就挑选了一套球衣，并准备付款。

这时，营业小姐又补充说："这是和棒球衣配套的汗衫和长袜，您儿子穿上一定特别好看。"经营业小姐提示，先生觉得多买些配成一套也还不错，于是就买下了。

随后，这位营业小姐又亲切地问先生的儿子："你有球鞋吗，小弟弟？"

其实这位先生本无买鞋的打算，所以就犹豫起来。营业小姐十分真诚地夸赞他的儿子是个英俊少年，穿上全新的球衣、球鞋会显得更精神。

就这样，这位文质彬彬的先生，在自然轻松的聊天中多买了原本不打算买的汗衫、长袜和球鞋。虽然他比原计划多花了钱，但心情很愉快；而营业小姐轻松地卖出了一连串商品，结果可谓是皆大欢喜。

不得不承认，这位营业小姐的确是个口才高手。试想一下，如果她不开口，不肯多讲一句话，说不定这父子俩匆匆选套球衣就走了，或者因为没有中意的球衣径直离开体育专柜。而营业小姐热情洋溢地问明顾客需要什么，又顺便介绍其他商品，并且询问小男孩还缺什么东西，在顾客完成原定购买计划后又给顾客增加了三项支出——汗衫、长袜和球鞋。

这位营业小姐在充分掌握了顾客心理的前提下，最大限度地挖掘并引导了他的潜在需求，既让顾客满意而归，又提高了自己的销售业绩。

鸟笼效应：先行打碎令人反感的话题

要想不被别人反复提及，就得先行道破。鸟笼效应是一个著名的心理现

象，是由美国近代杰出心理学家詹姆斯首先发现的。

1907年，詹姆斯从哈佛大学退休，同时退休的还有他的好友物理学家卡尔森。有一天，詹姆斯和卡尔森两人打赌。詹姆斯说：“不久之后，我一定会让你养上一只鸟。”

卡尔森不以为然：“我不信！因为我从来就没有想过要养一只鸟。”

没过几天，恰逢卡尔森生日，詹姆斯送上了礼物——一只精致的鸟笼。

卡尔森笑着说：“我只当它是一件漂亮的工艺品。你就别费劲了。”

从此以后，只要客人来访，看见书桌旁那只空荡荡的鸟笼，他们几乎都会问卡尔森：“教授，你养的鸟是什么时候死的？”

卡尔森只好一次次地向客人们解释：“我从来就没有养过鸟。”

但是，这种回答每每换来的却是客人困惑的目光。无奈之下，卡尔森只好买了一只鸟。

就这样，詹姆斯的“鸟笼效应”奏效了。

鸟笼效应为什么会存在呢？心理学家解释说，这是因为买一只鸟比解释为什么有一只空鸟笼要简单得多。即使没有人来问，或者不需要加以解释，“鸟笼效应”也会给人的心理造成一定压力，使其主动去买一只鸟与笼子相配。

丽莎的困扰就源于一个鱼缸。

鱼缸是朋友送丽莎的礼物，很漂亮、很气派。丽莎将鱼缸摆在了客厅和餐厅交界处。此后，每每有人到她家都会问相同的问题：“你养的鱼呢？”

丽莎每次都要这样解释：“我从没养过鱼。”听了这话，朋友感到匪夷所思。久而久之，丽莎也解释烦了。

于是，丽莎开始养鱼了。从换水、喂鱼到添置各项物品，这些事情占据了她大把的时间，但没过多久，鱼就一条接一条地死去。终于，丽莎决定放弃，到处询问：“你家需要鱼缸吗？我免费送你。”

那几天，丽莎还将MSN签名档改为“被一个鱼缸牵着鼻子走”。

应用在沟通中，鸟笼效应启示人们，要想不被别人反复提及，就得先行道破，否则你就只能被别人牵着鼻子走。

牢骚效应：让别人尽情发泄

牢骚宜疏不宜堵，堵则气滞，牢骚升级；疏则气顺，情绪高涨。梅约是美国哈佛大学的心理学教授，他认为，和没有人发牢骚的企业相比，有人发牢骚的企业会更成功。梅约教授把这种现象称为牢骚效应。

梅约指出，牢骚是改变不合理现状的催化剂。牢骚虽不总是正确的，但认真地对待牢骚却是必要的。有人发牢骚，说明他对现状不满意，甚至对改善这种不满现状有信心，否则就不会发牢骚。

梅约的这一观点，来源于他对一家美国企业的“谈话试验诊治”。这家制造电话交换机的企业在芝加哥郊外，各种生活和娱乐设施一应俱全，福利也相当不错。但让厂长感到困惑的是，员工的生产积极性却并不高。梅约深入员工中间，发现很多员工都有牢骚。于是，梅约采用“谈话试验”法，耐心倾听员工对厂方的各种意见，并作详细记录。通过谈话，员工的不满情绪发泄出来了，工作积极性自然就高涨了，工作效率也大大地提高了。

由此可见，有牢骚未必是件坏事，关键在于你如何对待牢骚、化解牢骚。

美国的不少企业都会在每个月专门划出一天给员工发泄不满，这一天被人们称作“发泄日”。在这一天，员工可以对公司同事和上司直抒胸臆，开玩笑、顶撞都是被允许的，而领导不能为此迁怒于人。

日本松下集团的所有分厂都设有吸烟室，每间吸烟室里面都摆着一个松下幸之助本人的人体模型。员工可以在这里用竹竿随意抽打“他”，以发泄自己心中的不满。等员工打够了、停手了，喇叭里会自动响起松下幸之助的声音，他说：“厂长自己还得努力工作，我要使每位员工感觉到，我们的厂长工作真辛苦，我们理应帮助他！”

员工抱怨企业的理由，与抱怨天气一样，有时并不是因为他们想要改变

什么。将无伤大雅的抱怨，变成愉快的例行公事的一部分，让员工彼此间不再心存芥蒂，这种形式可以使下属平时积郁的不满情绪得到有效宣泄，从而大大缓解工作压力，提高工作效率。

南风法则：以德服人，以情动人

我在世界华人演说家俱乐部品牌课程《总裁演说智慧》中分享到：小成凭术，大成靠器。比严厉更有力的“武器”是爱、关心和尊重，也就是让人们感到温暖。有一天，北风和南风偶然相遇，它们谁都不服谁。于是，它们决定比试一下，看谁的威力大。它们一起来到路上，看见一个穿大衣的路人，于是它们约定了比赛的规则：谁能把路人身上的大衣脱掉，谁就是胜利者。北风首先上场，对着那个路人猛吹一阵冷风，想借冷风把行人的大衣吹掉。寒风凛冽刺骨，冻得路人直跺脚，不停地搓着耳朵，大骂这该死的北风。结果路人不仅没有把身上的大衣脱掉，而且还把大衣越裹越紧。此时，精疲力竭的北风只好狼狈地败下阵来。轮到南风上场了，南风徐徐吹过，顿时阳光和煦，不一会儿，行人开始解开纽扣脱掉大衣。就这样，南风获得了胜利。

这就是南风法则的由来。南风法则启示人们，温暖胜于严寒，引导胜于压迫，最有威力的武器往往是爱与关怀。

有的人总是习惯于紧皱眉头、阴沉着面孔，用严厉的语言来实施改变别人的想法。因为他认为这样更能体现自己的强大，更能迫使别人“就范”。虽然最终别人妥协了，但那人在付出了很大代价之后，得到的反而是更多的反对、抱怨和消极应付。

实际上，比严厉更有力的“武器”是爱、关心和尊重，也就是让他人感到温暖。很多时候有些领导者忽略了爱的力量，常常用冷漠的眼神和冰冷的言语紧紧地把自己包裹起来。

对于这样的情形，有的领导者却自嘲地说这是为了更好地工作，但事实上却是对自己信心不足的一种体现。

要想成为一名成功的领导者，你一定要摘下伪装的面具，做一个乐于施爱的人。因为，对别人付出你的爱和关怀并不会有损形象，相反更有利于达成你的愿望，使你更快地奔向成功。

韦奇定律：用判断的眼光看待问题

随声附和的人多了，白的也会变成黑的，正所谓“众口铄金，积毁销骨”。美国人伊渥·韦奇提出了一个著名的韦奇定律：就算你已经有了主见，可是如果有10个人的观点与你截然不同，你就很难不动摇。

的确，听取他人的合理意见是很有必要的，可是，当你的看法正确时，就不能轻易被别人的想法改变，对于认定的事你就要坚持下去。你应当牢记“未听之时不应有成见，听过以后不可无主见”的道理。

认真听取别人的意见有助于你正确把握客观事实，找到正确的方向，作出正确的决策。但是，千万不要完全接受别人的意见，这样会让你思维混乱，陷入韦奇定律这个可怕的怪圈。

魏国太子与大夫庞恭一同作为赵国的人质，定在某一天起程前往赵国国都邯郸。可庞恭知道魏王身边有许多小人，担心自己不在时，这些小人会在魏王面前挑拨是非。因此，临行之前，庞恭向魏王提出了一个问题，他说：“要是有一个人对您说，他看到闹市熙熙攘攘的人群里有一只老虎，你会相信吗？”魏王说：“我当然不信。”庞恭又问：“要是有两个人这样对您说呢？”魏王说：“那我也不相信。”庞恭随后又追问一句：“要是有三个人都说亲眼看到了闹市里的老虎，您是否还不信？”魏王回答：“既然有这么多人都说看到了老虎，那就肯定确有其事，因此我不能不信。”

听了这话之后，庞恭深有感触地说：“果然如我所料，问题就在这儿！

人人皆知，一只老虎是绝对不敢闯入闹市中的。现在君王不顾及情理、不深入调查，只听三人说虎就肯定有虎，那等我到了比闹市还远的邯郸，如果您听到三个或者更多讨厌我的人说我的坏话，岂不是要断言我是坏人？临行前，我向您说出这一点疑虑，就是希望您千万别轻信人言。”

魏王知道庞恭的忠诚，当时认为他这是多此一举，自己如此信任他，又怎会相信他人的胡言乱语呢？但是，事实并非魏王所想的那样，庞恭走了以后，一些平日憎恨他的人就开始在魏王面前说他的坏话。久而久之，魏王就开始怀疑自己的判断力了，于是听信了那些谗言。后来，当庞恭从邯郸回到魏国之后，魏王就再也不愿召见他了。

正所谓“众口铄金，积毁销骨”，盲听他人只会自毁前程。因此，对待任何事你都要坚持自己的立场，千万不要人云亦云，被假象所蒙蔽。

乒乓球定律：构建双向性的沟通氛围

我在世界华人演说家俱乐部品牌课程《总裁演说智慧》中分享到：沟通是用问的，演说是用问的，问很棒的问题！

一个好的交流者必定是一个好的提问者，就像打乒乓球一样，你在把球打出去的同时还能让对方打回来，这样一来一往，才能够算得上是真正成功的交流。

交流永远是需要双方互动的，如果只有一个人说话，永远都称不上是交流，更谈不上是有意义的沟通。有效地互动，你一言我一语才是交谈成功的前提。那么，怎样才能在人际交往过程中有效地与人互动呢？其实，会问问题、打开别人的话匣子，就是最好的办法。

如果你既想让别人开口，又想让自己掌握和控制谈话，那么就要学会提问。有效的提问可以促进交谈，使双方的表达更加顺畅。一个得体恰当的问题往往能引起对方积极的回应和愉悦的情绪。

张先生在一次聚会上碰到了年轻的护士向丽丽，对她一见倾心，于是主动与她攀谈。他说："丽丽，你觉得医院和诊所的医疗水平有多大差距？"

向丽丽顿时不知该怎样回答，只好尴尬地说："哦，还真说不好。"而后，立刻找机会走到了人群的另一边，让张先生郁闷不已。

张先生的问题在于问话实在是太过严肃了。这样的问题让向丽丽需要很多精力和时间来回答，在初次见面时一般人不会有这样的耐心去回答这样的问题的。张先生如果换一种方式，放弃谈论什么医院和诊所的复杂问题，而是这样开口："听说护士都喜欢医生，这是真的吗？"向丽丽也许就会笑着回答："你是听谁说的？这可不一定啊。"甚至会觉得张先生很有趣，从而对其多加关注。

这样交谈，才称得上有效地互动，并在互动中增进彼此的了解。向丽丽也就不会觉得这个人太过严肃而转身走开了。

上面这个例子生动地告诉我们，交流要掌握分寸和技巧，不合时宜的提问会引起对方的厌烦；不合适的问题也会招致别人的反感。一个好的交流者必定是一个好的提问者，就像打乒乓球一样，你在把球打出去的同时还能让对方打回来，这样一来一往，才能够算得上是真正成功的交流。

权威效应：地位决定言语的分量

我在世界华人演说家俱乐部品牌课程《总裁演说智慧》中分享到："人微言轻，人贵言重"，威信是领导者的生命。

"人微言轻，人贵言重"，威信是领导者的生命。

权威效应指的是说话者地位高、有威信、受人敬重，他说的话就易于引起他人的重视。

权威效应在生活中有许多应用，比如商家在做广告时会请权威人士给自己的产品作宣传，还有人在辩论说理的时候引用权威人士的话作为论据等。

权威效应之所以普遍存在，主要有如下两个方面的原因。

第一，安全心理。人们总是觉得权威人士的话是正确的，听取权威人士的建议，会增加自己的安全感，增加了不会出错的“保险系数”。

第二，赞许心理。人们总是觉得权威人士的话符合社会规范，按他们的要求去做，就会获得他人的赞许与奖励。

举世闻名的航海家麦哲伦正是因为得到了西班牙国王的大力支持，才完成了环球航行的壮举，从而证明了地球是圆的，改变了一直以来天圆地方的观念。麦哲伦是怎样说服国王赞助并支持自己的航海事业的呢？原来，麦哲伦请了著名地理学家路易·帕雷伊洛和自己一起去劝说国王。

那个时候，受哥伦布航海成功的影响，很多骗子都想打着航海的旗号，来骗取皇室的信任，从而骗取金钱，因此国王对所谓的航海家都持怀疑态度。但和麦哲伦同行的帕雷伊洛却久负盛名，是人们公认的地理学界的权威，国王不但尊重他，而且非常信任他。

帕雷伊洛给国王历数了麦哲伦环球航海的必要性与各种好处，让国王心悦诚服地支持麦哲伦的航海计划。正是因为相信权威的地理学家，国王才相信了麦哲伦；正是因为权威的作用，才促成了这一举世瞩目的成就。

事实上，在麦哲伦的环球航海结束之后，人们发现，那时帕雷伊洛对世界地理的某些认识是不全面的甚至是错误的，得出的某些计算结果也与事实有偏差。不过，这一切都无关紧要，国王正是因为权威效应——认为专家的观点不会错——从而阴差阳错地成就了麦哲伦环球航行的伟大成功。

看来，在你劝说他人支持自己的行动与观点时，恰当地利用权威效应，不仅可以节省很多精力，还会收到非常好的效果。

技巧小锦囊

声音锻炼的第一步是练气。俗话说："练声先练气。"气息是人发声的动力，是发声的基础。气不足，声音软弱无力；用气过猛，又会损伤声带。所以练声，先要学会用气。

先来练习怎样呼吸。

吸气：深呼吸，小腹收缩，胸部打开，尽可能深地吸气。

呼气：缓慢呼气，呼吸时把牙齿合上，留一条小缝让气息慢慢呼出。练习缓慢悠长地呼气有利于经常演讲、朗诵的人。

第二步是练声。首先要放松声带，发一些轻慢的声音，就如同"啊"、"一"不要一开始就大声叫喊，或者发出刺激的声音。让声带做好准备工作。

因为口腔直接关系到声音的洪亮、圆润与否，所以放松完声带之后要做一些口腔的准备活动。首先进行张闭口练习，活动嚼肌。接下来练习挺软腭，可以学习鸭子"嘎嘎"叫。

练声时，要选择最佳时间，不要在早晨刚睡醒时就到室外去练习，那样会损害声带。尤其是秋冬季节，室外和室内温差较大时，张口就喊，冷空气会刺激声带。要在温度适宜、气候温暖的时候练习。

在练气和练声之后，就要开始练习吐字了。只有发音准确无误，清晰、圆润，吐字才能"字正腔圆"。我们所说出的每一个词、每一句话都是由一个个最基本的语音单位组成，然后加上适当的重音和调整。只有清晰地发出每一个音节，才能清楚明白地表达出自己的思想。

每一个音节都可以分为：字头（声母）、字腹（韵母）、字尾（韵尾）。

俗话说："咬字千斤重，听者自动容。"所以在练习发声时，一定要紧紧咬住字头。具体的做法就是嘴唇要有力，把发音的力量放在字头，利用字

头带动字腹和字尾。

想要声音圆润，字腹的发音一定要饱满、充实，口型一定要正确。如果做不到字腹的饱满、圆润，发出的声音就会是扁的、塌的。

字尾一定要完整，把音全部发出来，不能发半截或者一部分音，当然也不能把声音拖得太长。这样声音就能悦耳动听了。

第二章
成为口才高手的资本

口才是一门技术，更是一门艺术。优秀的说话能力是可以锻炼出来的，通过最基本的训练，可以做到吐字清楚、语速适中、逻辑清晰、饱含感情。想要妙笔生花，就要准备好上乘的笔墨纸砚；同样，想要口吐莲花，就要掌握最优秀的口才基本功。只有掌握好基本功，才能进一步完善口才技巧，提高口才水平，让口才从技术升华为艺术。

声音：在说话中展现独特的魅力

我们的每一个动作、神情，甚至每一个词句都展现了我们之所以是我们的那些东西——只属于我们自己的个性的东西，这时候的我们是独一无二的。当我们在演讲台上、宴会上、面试中、谈判桌上开始说话的时候，我们会因为掌握了高超的说话艺术而感到前所未有的放松、自信和满足。这就是说话高手所具备的特征——他们让自己说的每个词、每句话都带着他们自己的风格，形象鲜明地准确抵达对方的耳朵里，对方因此被深深地吸引。

声音是你讲话内容的载体，你的声音反映出你的感觉、你的心情和现在的状态，是你说话中强有力的、必不可少的工具。说话高手总是善于树立自己的说话风格，他们的声音与众不同、语调生动有趣、举止恰到好处……凡是与他们有关的东西都能够体现出他们的特色。对说话高手而言，只有这些风格才是真正有价值的。为了拥有自己的说话风格，你需要进行一系列重要的基础训练。

当我们与听众交流思想的时候，要使用许多发音组织和身体的各个部分。我们会做出这样的动作：耸肩、挥动手臂、皱眉、提高音量、改变高低调门和音调，并且依据场合与题材变换语速，以发出不同的声音来。需要注意的是，我所强调的是声音的效果而不是声音的产生，即物理品质。那些东西已经无法改变，而声音的效果则受到说话者的情绪、状态的影响，这就是我强调说话者必须要热情的原因之一。因此，你需要一开口就与众不同。

不幸的是，我们大多数人会随着年龄的增长失去幼时的纯真和自然，在不知不觉中落入一定的、为我们所习惯的沟通模式中去。这样就使得我们的说话越来越没有生气，更重要的是，我们也越来越不会使用手势，并且不再抑扬顿挫地提高或放低声音。总之，我们正在逐渐失去我们真正交谈时的那

种鲜活和自然——我们失去了那个独特、富有个性的自我。

生活中我们会有太多不正确的习惯需要改正，比如，我们也许已经养成了说话太快或太慢的习惯；我们的用词一不小心就会非常散乱。我经常强调，你在说话的时候要自然，也许你会误以为可以胡乱地遣词造句，或以单调无聊的方式表达，只要你做到了自然。其实不然，要求大家讲话自然，是要你把自己的意念完整地用词语表达出来。从另一个角度来说，说话高手绝不会认为自己无法再增加词汇，无法再运用想象和措辞，无法变化表达的形式和增强表达的效果。这些都是追求精益求精的人们所乐于去做的。

对于迫切想要学会说话技巧的人来说，首先要学会塑造自己的讲话风格，你最好注意一下自己的音量及音调的变化和说话速度，这是非常具有实用价值的。你可以通过这样的方法去照做，把你说的话录下来，也可以请朋友给你指出来，当然，如果能让专家来给你指导的话则会更好。不过，这些都是没有说话对象的练习，跟实际说话完全不同。一旦站在人们面前，你就要将自己的全部精力投入到讲话之中，以引起对方的共鸣。

其次，你要选择好自己的说话声音——这完全取决于你的个性、场合以及你所要表达的感情。通常情况下，你的发音要做到清脆而洪亮。说话清晰才显得有自信心、目的性明确和善于表达，这会给对方泰然自若的感觉。在公众场合，如果别人的谈话正处在争论不休的阶段，你站起来说一句话，语句简短、声音洪亮，则会产生震撼人心的作用。

如何控制你说话的音量呢？你讲话时的声音能够让大家都听到吗？我指是的你的声音足够大而且清晰。如果你所处的场合是三两个人的促膝而谈，那么在这种谈话中你可能比较容易做到这一点。事实上，如果此时你的音量过大的话，反而会使人以为你在跟人争吵。但是，如果你面对的是成百上千个听众，比如站在广场上发表演讲时，你则应该尽量让更多的人听到。因为如果他们没有听到的话，他们就会忽略你所说的内容，而不是提醒你大声讲或者重新讲述。因此，你要根据情况的不同调整你的音量。

注意重音的变化会使你所要表达的意思发生不同的变化。当你需要强调某一个重点的时候，你可以适当地提高音量。在某个重要的地方提高音

量，可以引起大家的注意。当然，有的时候适当地降低音量也能使你达到这个目的。你要记住这一点，在任何情况下，音量的变化都可以使你突出重点。

此外，声音的变化可以富有变化和层次感，声音的高低会影响到听者的情绪。如果你一直采用高音来说话，有谁愿意听这样尖锐的声音呢？而且，当你普遍地使用高音的时候，你的声音会显得过于单调。因此，你必须在音高上有所变化，这样能够使你的声音悦耳而且更有活力。与调节音量一样，当你要阐明某个观点时，变音也会使你更加积极地传达信息。你可以采取略高或略低的声音来表示你对某个观点的重视程度。

我们平时与人交谈时，声音会高低起伏不断变化，就像大海不断起伏一样。为什么会这样呢？没有人知道，也没有人关心这个问题。但是，这种方式显然能使人感到愉快，而且它也是一种很自然的方式。然而，当我们开始某种正式的讲话时，我们的声音却变得枯燥、平淡而单调，就像一片沙漠一样。当你发现自己出现以上的状况时，就要停下来反省了。

对于说话和声音的掌控，我们需要避免下面几种错误的方式：

第一，你必须使对方感觉到，你对你所讲的内容是非常自信的。当你的声音颤抖或者犹豫的时候，对方会以为你对所说的没有把握。如果连你自己都对你所说的没有把握的话，怎么要求对方对它产生兴趣呢？

第二，不要使你的话听起来像是在自言自语。声音过低或者不清晰，听起来同样让人觉得你不确定。你可能本来就不打算让对方听到你的这些话，但是他们模糊地听到了，却不知道你讲的是什么，他们就会产生怀疑，猜测你正在说一些对他们不利的东西。

第三，如果你的牙齿紧紧靠合，或者更加糟糕些。你的双唇像腹语者一样紧闭不动，那么毫无疑问，你正在用鼻音说话。用鼻音说话导致的最大问题就是发音含糊不清。这样对方会以为你在抱怨，而你则会显得恹恹而无生气，非常消极。

第四，如果你的声音像飞机降落时候的制动声，对方会感到你十分可厌，因此不去听你讲话。过高的声音会使你的讲话具有攻击性，他们会以为你正处在一种压倒、胁迫他们的立场，而这不是他们所愿意的。所以当你喊

着要大家听你的话的时候，没有人会愿意听从你的意见。

第五，你可能会造成这样的情况，当到了一句话的结尾或者关键的地方，你的声音慢慢地低下去，最后就没有了。这样会使句子听起来不完整。你要相信，对方不会愿意去猜测你后面到底讲了什么东西。

第六，要想声音娓娓动听，最好不要夹杂地方口音。当然，如果你确实要用的话，你必须运用某种方法进行强调，而不要让人们以为你的发音不标准。

第七，无论你的意图如何，它最终都是通过声音来表达的。因此，如果你的声音里含有傲慢、蔑视或者其他消极的情感因素的话，你就会伤害听你讲话的人，或给别人不受尊重的感觉。

当你处于一种消极状态的时候，如果你将它掺杂到你的声音中，人们会把它想象的比真实情况要糟糕得多，转而分散自己的注意力。比如，稍微的挫折感可能被理解为歇斯底里，而你的失望可能被理解为绝望。因此，你必须在你的语调中显示出你真正的感情来，这样才能以积极的方式去吸引对方的注意力。

语调：语言生动有趣的要素

语调就是说话人的语气和声调的变化结合，它表达了话语中饱含的情感。在说话的时候，你需要让语调来表现出比你说话的具体内容更多的信息，或者说，语调实际上也是你说话内容的一部分。比如，当你的话听起来很真诚的时候，你实际上是在对对方说："我所想的就是我所说的，我所说的就是我所想的，我这样做实际上是对你的尊重。"这样一来，对方自然会更加相信你所说的话。

为什么很多人讨论的话题是很有吸引力的，却并没有起到预期的效果呢？实际上，语调传达的信息远比我们想象的要多得多。语调就像说话者的

表情一样，向对方传达着某种言外之意的感染力。当你听到一个人的电话的时候，如果他的口气热烈，那么你即使没有见到他，也可以判断出他很高兴；但是如果他的口气很平淡，那么即使他告诉你一件值得高兴的事，你也会认为这没什么好高兴的。

懂得说话的人，不仅会塑造自己的个性声音，使其悦耳动听，而且他们的语气和语调也很有感染力，总能拨动人的心弦，引起对方的共鸣。据说，一个意大利演员用悲怆的语调朗诵阿拉伯数字，听的人居然被感动得凄然泪下，而一位中国艺术家朗诵菜谱则像诗歌一样动听。又比如，普普通通的一个语气词“啊”，运用不同的语调，可以分别表达“我明白了”“没听清”“惊讶”“终于知道了”等诸多含义——这正是语调使得你的语言变得声情并茂。

很多人存在这么一种错误的认识，他们认为语调和嗓音一样，都是天生的，并没有意识到自己的语调存在着问题。要注意的问题是，这种不当的声音会让对方很麻木，并同时失去对说话内容的注意力，从而没有心思去思考你说话的内容；而有语调的声音则会产生完全相反的效果。

我们走入了这么一种思想误区——很多时候我们花费更多的心思寻找说话的内容，但是最终搞砸我们的却是我们的语调。拿起听筒，听到一个“喂”字，无须再多说什么，从这一个字里，我们就已经知道男朋友是不是还对我们拥有火一般的激情，母亲是不是没有睡好觉，好友是不是已经顺利通过了考试……如此众多的讯息，都在这么一个声音的变化——语调中。

“嗓音是身体的音乐，语调是灵魂的音乐”，这句话说得很对。我们悲伤的时候，语调是苍白空洞的；经过一夜狂欢，我们的语调变得有气无力、底气不足；一个星期的海边度假，又可以让我们的语调重新恢复活力和弹性。

你注意到你声音的语调了吗？是慷慨激昂的，还是抑扬顿挫的？或者是平和舒缓的？选择合适的场合运用好你的语调，你可以让你的声音同样表达出丰富的表情。

语速张弛有度才能引人入胜。说话要有节奏，该快的时候快，该慢的时候慢，该起的时候起，这样有起伏有快慢，有轻重，才形成了口语的乐感

和悦耳动听，否则话语不感人，不动人。口语中有规律性的变化，叫节奏。有了这个变化语言才生动，否则显得呆板。有位意大利的音乐家，他上台不是唱歌，而是把数字有节奏地、有变化地从1数到100，结果倾倒了所有的听众，甚至有的感动得流下了眼泪，可见节奏在生活中是多么重要。

你肯定希望自己能够给人干练、明快的印象，那么，你就必须掌握好说话的节奏，这就是说话节奏的魅力所在。影响说话节奏的主要有两个因素，讲话的快慢和说话内容的简繁。如果你说话太快，以至于某些词语模糊不清，他人就会听不懂你所说的东西；节奏太慢又会表明你过于拖沓，过于迟钝。在语言交流中，讲话的快慢程度会影响你向对方传达信息。速度太快就如同音调过高一样，会给人以紧张和焦虑的感觉。

华特·史狄文思在《记者眼中的林肯》一书中说道：

“他（指林肯）会以很快的速度说出几个字，但是遇到他希望强调的词句时，就会拖长声音，一字一句说得很重。然后，他会像闪电一样迅速地把整个句子都说完……他会尽量拖长所需要强调的字句，差不多与说其他五六句不重要的句子所使用的时间一样长。”

下面你尝试着说出下面一句话：“今天我们要向大家介绍的就是我们公司的这款商品。”当你在说这句话的时候，你可以先用平缓略低的声音说到“公司的”这三个字为止，然后稍作停顿，热情地大声说出“这款商品”。利用这种技巧你一定能够收到意想不到的效果。

但是需要注意的一点是，如果你整篇说话或者大部分篇幅都刻意延缓某些词句的速度，以突出这些或另外一些内容（这根据你的音调来决定），会让人觉得非常厌烦，最终不堪忍受，如此便达不到你所预期的效果。

我们在说话中，需要明确这么一个说话的目的：社交语言要简洁、精练，并尽可能地承载更多和更有用的信息。这样才能使你的说话节奏明快，使听众觉得你果断、直接和对说话内容肯定。如果空话连篇、言之无物，你的说话节奏必然拖沓，并且似乎很犹豫，好像在回避什么东西似的。

知道了这一点，那么你就不难明白为什么有些人在表达自己观点的时候陈述得太多，而且持续的时间太长，结果遭到了彻底的失败。因此，为了使你的说话不拖泥带水，你最好确保自己的信息简短、直接。为了达到这一

点，你可以采用下面的方法来安排你需要表达的信息。

1．表达的信息要直接

你需要尽快地直达主题，让对方更为直接地了解你所要表达的意思。这样你所要表达的信息才会听起来更加清晰明了。但是很多人却总喜欢旁敲侧击，殊不知，这种做法容易分散对方的注意力。

2．用最简洁的词汇

对于你要陈述的重要观点，你需要记住这一点，词汇或句子越少越好。有这么一句老话可以很好地表达我的意思，它是这么说的："我问你几点钟，你不用告诉我表的工作原理。"

话虽如此，但是事实却并不是这样。明明可以用少数词句就可以表达清楚的观点，很多人却总是喜欢用过多的词句，甚至堆砌故事、人物、数字来说明他的主题。你需要避免过多的修饰，它只会损害你的表达。

3．明确你的中心思想

你所说的话中，也许存在多个主题，这样的结果是什么呢？这将使你和对方的精力都被分散。实际上，你要把一个主题讲得很透彻都十分困难，所以更不可能把每个主题都讲透。如果非得这样，那么每个主题你都只会浅尝辄止，因此跟对方讨论各种话题会影响你主要观点的表达。

此外，很多人喜欢注重细节的描述。这并没有错，但是你必须注意一个前提，即不能影响你的主题的表达。如果你把精力和时间都放在这些细节中，那么，你的信息重点就会不清晰。千万不要期待对方花费更多的努力、精力或时间来分析解读你的观点，大多数人都不愿意这么去做。所以，通过你的表达，让对方直接得到重要的信息，这才是最重要的。

非语言信息：比语言更富有内涵

我在世界华人演说家俱乐部品牌课程《总裁演说智慧》中分享到：只要

讲话，就要用肢体动作来表达。

柯恩登在为林肯写传记时，用这样的文字来描写他：

“林肯更加喜欢用脑袋来做姿势，他会经常扭动头部。当他想要强调某个观点的时候，这种动作特别明显。有时，这种动作会戛然而止……随着演讲的进行，他的动作会越来越随意，最后趋于完美。他有完全属于自己的自然感和特点，这使得他变得很高贵。他瞧不起虚荣、炫耀和做作……有时为了表示喜悦，他会高举双手大约成50度，手掌向上，看起来好像要拥抱那种情绪。当他想表现厌恶时——比如对黑奴制度——他就会举高双臂、握紧拳头，在空中挥舞，表现出强烈的厌恶感。这是他最有效的手势，表现了他最坚定的决心，看起来他好像要把这些东西扯下来烧了一样。他总是站得很规矩，双脚并齐，绝不会一脚前一脚后，也绝不会扶在什么东西上面。在整个演讲中，他的姿态和神态只有稍微的变化。他也绝不乱喊乱叫，不会在台上走动。为了使双臂轻松，他有时也会用左手抓住衣领、拇指向上，而只用右手来做手势。”

林肯的肢体语言所呈现出的信息是如此丰富，圣·高等斯还根据林肯演讲时的一种姿态为他雕塑了一座雕像，立在林肯公园内。当然，你没有必要一定要模仿林肯的姿势，但是你一定需要注意你的姿势。

你要知道，非语言信息所传达出的信息比语言本身更富有内涵。你的体态，包括你的表情、身体姿势和手势所传达出的信息构成了你的一种肢体语言。这种信息，更具有丰富的意义和说服效果，成为你个性魅力的展示，并作为你独特的形象深入人心。

当别人对你作出如下评论时，你就应当找出问题的根源了。“他懒吗”“病了吗”“累了吗”如此消极猜测的话，很可能是因为你呈现给他们的体态中含有了这类信息。当然，仅仅注意这些还远远不够。你需要加倍完善和丰富你的体态，可以从下面几方面着手来做。

1. 面部表情

面部表情具有极其丰富的含义。人们常说眼睛是心灵的窗户，那么，脸就是心灵的外观，你的所有情绪都写在你的脸上，如果你不是一个善于控制情绪的人的话。无论如何，你可以而且往往会通过表情传达更多的信息。

表情有喜怒哀乐，但是对说话的人来说，一般情况下最重要的表情是微笑，它是拉近你和对方距离的最简单有效的方法。当然，还有更多的表情，这要看你的说话内容而定了。

2. 身体姿势

在你讲话之前、听话的过程中——尤其是在演讲的时候——如果你必须面对对方坐下，你就必须注意坐姿。不要四处张望，那非常像是一只动物在找一处可以躺下来过夜的地方，而不是对与对方谈话更加有兴趣。

在你坐下来的时候，不要玩弄衣服或别的什么东西，这会分散对方的注意力，而且这样会使人觉得你不够稳重、没有自制力。所以，你必须保持静止状态，控制自己的身体。

当你准备讲话的时候——不论你是站着还是坐着——挺起你的胸膛，显出你很有自信的样子。不要等到面对听众时才这么做，你平时就需要这么做。

3. 手势

手，人类身体最灵活的部位，手的表情——手势使人类肢体语言具有最丰富的内涵。手势语言是人类在漫长进化历程中最早使用的一种沟通工具，手势语言是运用手指、手掌和手臂的动作变化来传达信息的一种无声语言。它使用的范围很广，便捷、灵活、变化多样，不仅能辅助有声语言，甚至有时还可以替代有声语言。正因为此，有人称手势语言为人类的“第二语言”。

手势是最自由和最强有力的体态语，也正是这个原因，人们往往也最容易犯错误。我将重点讲述手势语，主要讲当你站着讲话时的手势。

那么在讲话时，你应该如何利用好你的双手呢？在你开始讲话的时候，最好忘记自己的手，你不用担心会失去它。它们会很自然地下垂在身体两侧，那是最好的一种姿态。当然，在需要的时候，你会记得用它们来做出恰当的手势的。

大多数人也许会保持这么一种姿势，他们要么把手放在背后，或者插入口袋里，或者放在桌子上，因为这样做能减少他们的紧张感。这时，你更没有必要在乎它。许多人都是这么做的，即使伟大如罗斯福总统有时也会这么

做，好像这种姿势具有非常大的诱惑力似的。

实际上，除了一些经验之外，每个人都是从自己的内心出发并根据自己的思想和兴趣来培养的。唯一有价值的手势，就是你天生学会的那一种。手势完全不同于衣服，衣服可以穿上换下，而手势却是发自内心的，就像大笑、腹痛、晕船一样。一个人的手势，是属于他个人的东西。

既然如此，我们只要随心所欲地发挥就好了。只有那些你内心当中的冲动和欲望才是最值得信任的，这些东西给你的指导最重要。但是你还是需要注意下面几点，以更好地提升你说话的力度，塑造你完美的形象。

（1）不要过多地重复同一种手势，那将会留给他人枯燥的印象；

（2）不要用肘部做短而急促的动作，由肩部发出的动作看起来要好很多；

（3）手势不要结束得太快。

通俗易懂：返璞归真才是高境界

我在世界华人演说家俱乐部品牌课程《总裁演说智慧》中分享到：大道致简，大师通常会把复杂的事情简单化，简单的道理通俗化。

有一名医学院的学员曾经在班上这样开始他的讲话："横膈膜是这样一种东西，如果它被用来呼吸的话，将会明显地帮助肠子的蠕动，而这对你的健康有很大的好处。"他想接着讲其他的东西，可是老师打断了他。老师让听懂了这句话的人举起手来，结果出乎这位学员的意料，没有一个人举起手来。也就是说，没有一个人听懂了他的话，老师要求他对那句话进行解释，告诉他在让大家知道那东西究竟是什么样的以及究竟如何工作之前，先不要急着往下说。于是那位学员解释道："横膈膜实际上是一种非常薄的肌肉，它的位置在胸腔底部和腹腔顶部之间，它会随着胸腔和腹腔的呼吸而变化。当胸腔呼吸的时候，它会被压缩，就像一只倒置的洗刷盆；而当腹腔呼吸

时，它就会被往下推，使它成一个平面，此时肠胃会受到挤压。而它的这种向下的推力，会按摩和刺激腹腔的上部器官，比如胃、肝、胰，等等。当人们呼气的时候，胃和肠又往上推压横膈膜，这样的话，就相当于做第二次按摩。这种按摩有助于人体排泄。许多人的身体不舒服，主要是因为肠胃不适，而一旦我们的肠胃因为横膈膜的按摩而得到适当的运动，那么大部分的不舒服都会消失。”作了这番解释以后，虽然麻烦了一点，但是学员们都听懂了他的话。

我们很多人在讲话的时候，都会犯和这个学员一样的错误，他们讲着自己很了解的东西，并且以为听众也一定会了解。其实，这个问题并不难解决，而是常常被说话者所忽视。

有许多演讲家因为疏忽大意而失败，分析其失败的原因不在于他们的专业知识不牢靠，恰巧相反，他们只管大谈特谈专业。显然他们完全不知道，作为一般听众对他们的行业是缺乏了解的。这样的结果可想而知，虽然他们高谈阔论，大量使用工作中常用的词汇，却使得那些外行听众根本不了解他们所说的话。

不只是在演讲中存在这种情况，实际上，几乎所有牵涉到从事不同行业的谈话者的谈话都存在这样的问题。这种不经意的忽略使谈话失去了本来应该有的效果。所以，如果你想使你的语言更容易被大家理解，你就必须学会使你的语言通俗化，使你的语言成为人人能懂的语言，这样你就算是达到了说话的最高境界。换句话说，你所说的话需要通俗易懂，让更多人听明白。

如何把话说得更通俗一些呢？很多人面临的最大问题可能就是使用了一些专业词汇，也就是我们前面所说过的“术语”。这些词汇只有与某项工作有关或者某个特定研究领域的人才能够真正理解。另外，有些行业可能会创造一些只有本行业人员才懂的缩略语，这些语言通常是仅由首字母组成的。对不熟悉它们的人来说，运用这些词汇的时候，他们可能并不知道你说的究竟是什么意思。而由于很多原因，一般人是不会站起来说明他没有听懂的。所以，他们很可能会微笑，然后带着困惑离开。所以，在有必要使用这些专业术语的时候，你要确保这些术语能够被他们所理解。

比如，你在对一位家庭主妇讲解为什么冰箱需要除霜的时候，有可能会这么讲：

“冷冻的原理是这样的，蒸发器从冰箱内吸收热量，然后散发到冰箱外面。这时候，被吸出来的热量伴随着湿气，这些湿气会附着在蒸发器上，形成很厚的一层霜，导致蒸发器绝热，而且使马达频繁地工作来进行补偿。”

对那些家庭主妇来说，这段话可能相当于什么都没说。你其实完全可以这么说：

“蒸发器的作用，就好像吸风机一样，把冰箱里的热量都吸出去，使冰箱能够冰冻你的东西。各位在打开冰箱的时候，一定会发现你的冰箱放肉的那一层上结有一层霜，这些霜就是结在蒸发器上的。霜越结越厚，就好像越来越厚的石棉一样，使蒸发器和冰箱里面的空气隔开，从而没有办法正常吸热。这样，你的冰箱的冰冻效果就会越来越差。这时，马达只有不停地运转才能保证冰箱里的冷度，但是这会减少你的冰箱的使用寿命。为了使马达运转得慢一点，以使你的冰箱不那么吃力，我们必须想办法把这些霜除去。而如果在冰箱里装一个自动除霜器，就可以做到这一点了。”

如果你所说的话不能被其他人所理解，或者超出了他们所能理解的范围，那么无论对你还是听众来说都是一种折磨。

曾经有一个传教士想要把《圣经》翻译成他传教的地方的语言。其中有这么一句：“虽然你的罪恶一片鲜红，但是它终将白如雪花。”一般情况下是逐字翻译这句话，但是现在他却遇到了问题。这些土著人根本没有扫除积雪的经验，甚至连“雪”这个字都不认识，他们根本不知道雪和煤炭有什么差别。但是当地有椰子树，人们都很熟悉。于是传教士就把“雪花”和“椰子肉”联系了起来。最后，那句话被翻译成：“虽然你的罪恶一片鲜红，但是它终将白如椰肉。”就这么一句巧妙的改动就让对方很容易理解了。

只要你用心一点，把话说得更通俗一点，那么浪费在这方面的精力和时间绝对是值得的。语言有千差万别，而语言的表达方法也会各不相同。最好的做法是，用最通俗的语言表达你的观点，而不是用许多母语或者想当然地去表达你的想法。

留意生活：为讲话多积累谈资

我在世界华人演说家俱乐部品牌课程《总裁演说智慧》中分享到：处处留心皆学问，我们要学会在生活中学习，向红尘学习。

用心关注生活，你就可以很快地积累许多值得讨论的话题。对一个成功人士来说，脑子里有丰富的谈资是很重要的。“巧妇难为无米之炊”，如果一个人在讲话时缺乏吸引人的谈资，那么他的话就会变得枯燥乏味、令人厌倦。

我们经常听到有人抱怨：“我在和人说话的时候总是觉得无话可谈。”也许你也抱怨过自己的谈资不够丰富，那么就让我们来看看怎样搜集谈资吧。

谈话总是以生活为主要内容的。你的生活如果非常丰富，那么谈资也就不难找到。你还要多留心身边发生的事，也就是说你对自己的国家、工作的行业、同事、朋友，还有亲属等都要时常关注。你所见到和听到的，都要用心去思考、分析，而不是冷漠麻木地对待周围的一切。

你还应该有规划地过日子，时常做一些计划和安排。如果你做到了这几条，就说明你是一个善于思考和观察的人，你已经离“好口才”不远了。即使你现在还不太会说话，但你已经可以很容易地找到丰富的谈资了。只要经过简单的训练，你就会发现自己的话想说都说不完。

在你读书、看报或上网的时候，记得备上一支笔，把你当天最感兴趣的新闻和好文章做个记号。当然，如果能收集起来做成剪报就更好了。每天只要读几遍这些新闻或文章，用不了10天，你就能记住不少有趣的事情了。

按照这种方法，时间一长，你谈话的题材和资料就变得很丰富了，谈话时也会越来越自信。用心关注生活，你就可以很快地积累许多值得讨论的话题，但这并不意味着你的谈资积累工作到此就圆满完成了。谈资并不只是用来引入讨论、打破沉默的，更多的时候，谈资是用来支持自己观点、

提高说服力的。

合理使用谈资，观点才会有依据。好的谈资可以激发听者联想，产生共鸣。所以不仅要学会积累谈资，还要懂得如何运用谈资。

为了达到自己的目标，在谈资问题上绝不能偷懒、马虎和随便，也许你觉得每天都去记几个故事或名言，长时间很难坚持下来，这时你一定要提醒自己："现在的积累是为了将来的收获。"而且长时间和这些资料打交道，你得到的将不仅仅是好口才，你的思想水平也会有所提升。所以，从现在开始，注意观察你的生活吧！

影响力：使用符合自己身份的语言

我在世界华人演说家俱乐部品牌课程《总裁演说智慧》中分享到：演说力决定影响力。

要想充分发挥语言的影响力，你就要正确认识自己的角色，使用符合自己身份的语言。所谓语言的影响力，就是在和他人打交道的过程中，能够有效影响和改变交谈对象的心理和行为，使其接受自己的观点。

二十多年前，国外一家工业企业考察团去日本考察。考察结束后许多人用剩下的几天时间观光购物。这个考察团在一家商场购物后乘坐公交车回宾馆。在公交车上，他们和一群年轻人激烈地争吵起来。

两拨人虽然语言不通，但都情绪激动。就在他们吵得不可开交时，一位日本老人走到那群年轻人面前，用很严厉的语气训斥了几句。没想到那几句简单的训斥相当有效，那些年轻人立刻就安静了。考察团十分感谢老者。让他们想不明白的是，一位普通的老人怎么就能三言两语地将一群情绪激动的年轻人训斥得服服帖帖，难道他的话中藏有玄机？还是翻译人员为大家揭了秘。其实，那位老者只是说了这样一番话："人家是客人，我们作为主人怎么可以如此无理！你们赶紧给我老老实实地坐好，别再造次！"听了翻译人

员的话，考察团更迷惑了，这三句话中有什么不寻常的吗?

确实没有什么不寻常，只是老人教训年轻人的语气十分严厉且底气十足。日本人十分尊重老人，也更愿意遵循老人的教导。所以，老人靠着年龄赋予自己的社会地位，再加上和身份、环境相符的语言，才能声色俱厉地训斥一群素不相识的年轻人，使他们安静下来。试想一下，如果老者和颜悦色地说教，恐怕效果就会差很多。

这种强迫式语言的影响力，能起到立竿见影的效果，但还不足以让听话人完全接受你。有一种影响力被称为“非权力影响力”，是指说话人依靠自己的个人素养，包括品行、声望等形成的一种影响力。

要想充分发挥语言的影响力，就要正确认识自己的角色，使用符合自己身份的语言来实现对谈话对象的影响，只有这样才能让自己说的话有分量。

当众说话：享受说话的乐趣

我在世界华人演说家俱乐部品牌课程《总裁演说智慧》中分享到：在讲话中找到乐趣就不会累！累是因为你没有爱上自己所做的事！

古往今来的成功人士，大多以口若悬河名扬四海。他们在当众说话时，表情泰然自若，语言真切动人，从而具有很强的说服力，极易引起听众的共鸣。

然而，生活中也有一些人缺乏自信，羞于当众讲话。在美国，有人曾以“你最怕什么”的问题，对3000人进行了调查。调查的结果显示，人们最怕在众人面前讲话。有人坦然承认自己的羞怯：“我总是因为羞怯，不敢在众人面前讲话，那会使我心跳加快，脑中一片空白……”

说话羞怯的人通常认为别人很勇敢，怯场的只有自己。因此，他们总是责备自己：“为什么只有我是这样的呢？”其实，说话怯场的人非常多，并非某个人特有的“专利”，只不过别人怯场的状态你没有在意罢了。

在卡耐基的成人演讲训练班里，经调查得出80%~90%的学员在上课之初会感到上台的恐惧。许多职业演讲者都向卡耐基坦白过，他们从来没有完全消除登台的紧张情绪。在他们发言之前，总是会害怕，而且这种害怕在演讲开始阶段一直持续着。

俗话说："树要皮，人要脸。"所谓"要脸"，就是特别关注自己在别人心目中的印象。每个人都有一种理想的自我形象，总是希望别人都以赞许的目光看待自己；每个人还都有一种社会的自我形象，总是希望在群众中和社交中大家都能喜欢自己；每个人都有一种性别上、年龄上、职业上、家庭上，以及经济上的自我形象，总是希望自己在各个方面都能融入社会，对经验很少的年轻人来说，更是十分自然而强烈的。年轻人总有一些从未体验过的欲望和不便公诸于众的弱点和心愿。于是，自信与自卑、开朗与烦恼、大胆与怯懦、立志和消沉等互相矛盾的心理在他们身上往往混合存在，交替出现，因而他们也就特别关心自我形象在别人心目中会是什么样子，对周围的一切也就特别敏感。

由于害怕丢面子，被人议论，所以胆怯、腼腆、惊慌和恐惧便涌上心头。这种胆怯心理，不是少数人的问题，而在大多数人身上都程度不同地存在着，其比例数字还相当高：在青少年中大约占80%以上，而在已经工作多年、有一定阅历的人当中差不多也占50%以上。这不能不说是一个社会性的普遍难题。

可以毫不夸张地说，人人都可能在说话前后或说话过程中产生紧张、恐惧心理，性格内向、沉默寡言者如此；生性活泼、思想活跃者如此；即便演说专家、能言善辩者也不例外。每当我们打开电视机时，往往会被一些潇洒大方、表达自如的节目主持人所折服；每当我们拧开收音机时，也往往会被一些口若悬河、音色优美的播音员所倾倒。其实，他们也并非我们所想象的那样在说话时无忧无虑，应付自如。他们也一样常常怯场。据闻，日本某演员临近自己拍片的时候就想上厕所，甚至一去就是10分钟。美国某播音员，起初每临播音，都要先到浴池去洗一次澡，不这样，播音时就不能镇定自若。如果碰到外出进行现场直播，他便不得不提前到达目的地，并在直播现场寻找浴室。

纵览古今中外，很多政治家、演说家最初都有过怯场的经历。就拿丘吉尔来说，他当年在演讲台上窘迫不已，恐惧得甚至连一句话都说不出来，直到被轰下台去。但他并未就此消沉下去，而是勇敢地面对现实，勤讲多练，绝不放过每一次讲话机会，演讲水平日益提高。后来他的就职演讲被誉为最精彩的首相就职演讲之一。

又如美国著名的总统演讲家林肯，在最初走上演讲台时，尽管经过周密细致的思索，做了充分的准备，但仍然遭到了失败。极度的恐惧让他语无伦次，别人不知他在说什么。

随着人类社会的不断发展，人类文明的日益繁衍，人类的语言也渐趋复杂化、技巧化。同时，由于有些人天生性格内向、性情孤僻，致使他们产生了对说话的胆怯心理。

“我总是不敢在人面前讲话、发言，那会使我心跳加快，脑中一片空白……”有人坦然地承认自己说话的胆怯，而且对此颇为苦恼。

然而，往往每一个说话胆怯的人都会误以为自己是个例，他们总是会想：“为什么自己会这样呢？要是能像别人一样谈吐流畅该多好啊！”其实，人人都会出现说话胆怯的情况，怯场是一件非常正常的事。

日本有位专家认为，人类用以视觉为首的五官来感知外界的动态，随即采取相应的行动。所谓“怯场”一事，乃人体器官正常动作的一种先兆，这种动作是当见到大庭广众，或见到意想不到的陌生面孔等之后，五官感受到了，并对之做出反应，明显症状是脸红、心“扑通扑通”地跳、语无伦次、词不达意，等等。如果此刻说话者想到：“怯场啦！怎么办呀！”他就会因慌张而说不出话来。但是，如果他当时想到的是：“换了任何一个人遇此情景，都有可能怯场！”那他心里就会踏实多了，并随之镇静下来，很快恢复正常。所以，正确地对待怯场非常重要。我们可以把平时生活中关于怯场之类的事反复地思量一下，清醒一下自己的头脑，正确对待怯场这件事。

问问自己为什么怕人笑呢？自己说的话真的值得被人取笑吗？怎样才能避免被人笑话呢？是不是自己说话缺乏自信才遭致别人笑话呢？究竟怎样才能克服胆怯，提高自己的语言交际能力呢？如果说话者能够真正地把这些问题分析清楚了，查出了症结所在，一切难题也就迎刃而解了。

说话怕羞的人甚至可以这样想，如果你被一个人取笑，不等于所有人都会取笑你；如果你的话可笑，那并不代表你所说的每一句话都会让人取笑；如果你的话可笑，那别人笑的只是那句话，而不是你本人；何况，谁都被人笑过，这是很平常的事。而且，如果那个笑你的人是一个以取笑别人为乐的人，那么错不在你身上，而在取笑你的那个人身上。古今中外那么多名人都有过怯场的经历，你只是一个普通人，紧张是在所难免的。

在现实生活中，羞于讲话的原因主要是缺乏心理准备和实际训练，通过下列方法你就可以克服。

1. 努力使自己放松

一般紧张时说话都会有以下几种表现：怯场——呼吸紊乱——头脑反应迟钝——说话没有条理。因此，全身放松，进行深呼吸，你就会很快冷静下来，精力集中。

2. 搜集一些有吸引力的话题

在平时生活中，你要随时注意观察他人谈论的话题，自己开口说话时，多谈论一些能引起别人兴趣的话题，同时避免谈及一些容易引起争执的话题，这样可以避免谈话时自己过分紧张。

3. 丰富话题内容

话题来源于生活，来源于你对生活的感受和观察。平时你要多留心生活，与各种各样的人交谈，积累丰富的话题，锻炼自己说话的胆量，保证讲话时心中不会紧张。

当你真正认识到说话怯场的真实状况，就不再那么担心会“丢脸”；心情放松下来，你的谈吐自然会随之舒畅起来。

克服口吃：坏毛病毁掉好前程

我在世界华人演说家俱乐部品牌课程《总裁演说智慧》中分享到：好口

才是练出来的。要在人前显贵，先学会人后受罪。

大多数人都不是生来就有好口才的，好口才大多是后天练就的。只要按照科学的方法去训练，就能拥有好的口才。

你是否经常会遇到这样的窘境：脑海里要说的内容已经有了，可说起话来却结结巴巴，非常不顺畅。这是为什么呢？原因是这些内容从想象到说出口有一个转变的过程。你要想说得流畅，除了思路要清晰，还需要刻苦的训练。

训练口才需要掌握科学的方法，而所谓科学的方法，其实也就是观察、学习与模仿。

一切技能、知识的学习，都是从这3个方面开始的，口才自然也是如此。为了练就好口才，林肯曾经徒步到30公里之外的一个法院去听律师的辩护，观察他们怎样论辩，怎样做手势。他一边倾听，一边模仿，学着他的样子，对着树林和成片的玉米地反复地练习。

很少有人生来就是口若悬河的，好口才大多是后天练成的。例如，很多人原本表达能力并不好，说话结结巴巴、前后脱节等，可是，他们经过口才训练，整个人焕然一新，变得能言善辩了。

钱厚心是我国著名的口吃矫正专家，可他本人曾经是一名严重的口吃患者。因为口吃，他无法自如地表达自己的观点，在生活、工作中经常碰钉子，甚至遭人羞辱和嘲笑。后来，他下决心改掉这个毛病，通过坚持不懈地刻苦训练，他终于脱离了口吃的苦海。有一次，他代表杭州市贸易代表团发表演说，面对着五六千人，他出色的演讲获得了热烈的掌声。

你或许不知道，英国前首相丘吉尔、日本前首相田中角荣曾经也是不善言辞的。然而，通过刻苦地训练他们都成了优秀的雄辩家。

口吃并不可怕，可怕的是你不愿意去改变、不愿意去训练。居里夫人说过："人一定要有恒心，尤其是要有信心、耐心。"

通常说话口吃的人，会出现下面几种情况：第一，说话易冲动，思维与表达不能同步，说话总是吞吞吐吐；第二，性子较为急躁，对一些问题还没想好就随口说起来了；第三，在公共场合说话易产生恐惧感、羞怯感，说起话来就结结巴巴。事实上，越是害怕别人笑话，越是自己在制造"笑话"，

还不如扔掉那个“怕”字，换上一个“敢”字，大胆自信地说。因此，你一定要将培养良好的心理素质放在语言训练的首要位置。

克服口吃的毛病并非一朝一夕之功，在此笔者有两点建议供大家参考：

1. 将说与读、写、听结合起来

你可以做一些强化练习，强迫自己去说话。例如，在说一段话之前先写一写、读一读或者听一听别人是如何说的。在此基础上再去练习，就会相对顺利不少。

2. 采取自言自语的方法

假如你因为口吃而不敢同别人交谈，你可以先同自己说话。用自言自语的方法来练习交谈，你可以将语速放慢，大胆地随便说。

敢于表现：不做平庸的沉默者

我在世界华人演说家俱乐部品牌课程《总裁演说智慧》中分享到：公众演说的十六字真经是打开自己、脱口而出、热爱丢脸、上台表现，因为演讲的核心是敢讲比会将重要！

交往中，人们对一个人的了解最主要的是来自被了解者的言语，有高超的当众讲话水平就能体现一个人的知识水平、阅历经验等综合素质。一个沉默寡言的人，别人是不会在意也无法了解的。孔子曾说：“始吾于人也，听其言而信其行；今吾于人也，听其言而观其行。”（《论语·公冶长》）他看人，首先还是要“听其言”。一个人思想怎样、水平如何，听他说话、同他谈话就可得知。当然，检验、衡量一个人思想、才能、学识的渠道是多种多样的，但那需要时间、条件。在组织、个人，需要尽快认识、了解某人时，“听其言”，则是最直接、有效的手段。所谓“一见如故”“相见恨晚”，也是在“谈”了之后才有的感受。当今社会竞争激烈，人才济济，要想在社会上取得一席之地，或找一份稳定工作，首先要让别人了解你。而在求职面

试中，被人了解的途径最主要就是言谈举止，正所谓“言之方可知之”。

韩信最早曾投靠项羽，但怀才不遇不为所用，千里迢迢入蜀投奔汉王刘邦；因未得与刘邦言，也不得重用，只做了个管理粮食的小官。他又走了，被丞相萧何追回，力荐给刘邦。刘邦无奈，只好召见他：“丞相数荐将军，将军何以教寡人计策？”韩信终于有了一吐胸中经纶的机会。他向刘邦分析了楚汉之间的形势优劣，指出刘邦虽弱，但具备战胜项羽的条件，言之凿凿，头头是道。于是汉王大喜，自以为得信晚，遂拜为大将。信果然不负圣望，运筹帷幄，决胜千里，为成就汉室霸业，立下头功。

试想，韩信如无一吐经纶的机会，或许此生就碌碌无为，历史也会因此改变！

一代宗师徐悲鸿，他的人生机遇很多是用语言赢得的。1916年21岁时报考复旦大学，校长召见新生，其优雅的谈吐给校长留下深刻印象，认为徐悲鸿是可造之才，后给予诸多勉励与帮助。1920年他留学法国时，在一次茶话会上被介绍给法国当时最大的画家达仰·布佛莱。久慕大名的徐悲鸿当即说道：“先生！我很盼望能得到您的教诲。”一句话便让达仰感到这个中国青年的诚恳朴实，立即将自己画室的地址给了徐悲鸿，嘱咐他每星期天的早晨到自己的画室去。在第一个星期天，徐悲鸿去见达仰，同达仰谈起了自己的追求和信心。达仰了解了其天赋和抱负异常欢喜，竟忘记自己已68岁高龄而开心地同徐悲鸿谈起五十余年来的往事。得益于达仰的慧眼，徐悲鸿终成一代大师。

一个沉默寡言的人，不会因说错话丧失机会，但也会因没有说好话而丧失更多的机会。

克服恐惧：找出恐惧的根源

我在世界华人演说家俱乐部品牌课程《总裁演说智慧》中分享到：克服

恐惧最快的办法就是做你恐惧的事！

不少人在众多的人面前说话时感到非常害怕，我们经常听到他们这样说：

“我听过许多报告，多数报告都有答疑的时间。即使我坐在听众中间，大多数人甚至不知道我是谁。但每当我考虑提出一个问题时，我的心就怦怦地跳个不停，整个胳膊感觉像木棍一样，连举手都很困难。”

“我的老师在每堂课上都喜欢提问。无论何时被叫到，我都会口干舌燥。如果是一对一闲谈，我能感觉好一点，但仍然紧张。我不愿说蠢话或去表达一个与众不同的见解。”

“没有比求职更糟的了。我花了6个月来找工作，真是令人痛苦。在等待会见时，我总是冒冷汗，额头布满汗珠，腋窝也湿了，衬衫贴在了后背上，还没进办公室就这副样子了。”

是什么使这些恐惧落在我们的身上？为什么要担心呢？简单来说，我们大家都想获得尊重，希望招人喜爱。具体来讲，造成这种紧张、恐惧心理的原因主要有两种。

第一种，不想献丑。这些人的想法是，只要我不在他人面前暴露自己的短处，别人也就不会知道我的缺点；而一旦在众人面前说话，自己的粗浅根底、拙劣看法都会暴露出来，那么从此以后，哪里还有自己的立足之地？所以，不说话更稳妥。

不过，持有这种想法的人应该想一想，一个人尽量不暴露自己的短处，那么其长处又能充分发挥无遗吗？如果自己的长处发挥受到影响，无疑也会影响到别人对你的看法，别人有时会以较低的水平来评价你。其实，只要你认真地全力发挥，诚诚恳恳地把话说出来，不必踮高足尖来充内行，相信必会有不错的表现。

同时，现代社会的个体人具有高度的社会化特点，一个人无论是生活还是工作都绝对免不了要与社会接触、与他人接触，而说话则是人与社会接触、与他人交流的最重要手段。所以，可想而知，一个不想说话的人肯定会为现代社会所不容，被现代社会所淘汰。事实证明，就连聋哑人也需要用一种特殊的语言——手语来进行交际。

第二种，不知道该如何组织说话的内容，就像被硬拉到一个陌生的世界

一样，所以会感到惊惶。

有的人是因为先天原因。有些人生来性格内向，气质属于黏液质、抑郁质类型，他们说话低声细语，见到生人就脸红，甚至常怀有一种胆怯的心理，举手投足、寻路问津也思前想后。

此外，还有一些教育不当的因素。有些家长对儿童的胆小不加引导，孩子见到生人或到了陌生的地方，便习惯性地害羞、躲避，没有自信心。儿童进入青春期后，自我意识逐渐加强，敏感于别人对自己的评价，希望自己有一个“光辉形象”留在别人的心目中。为此，他们对自己的一言一行非常重视，唯恐有差错。这种心理状态导致了他们在交往中生怕被人耻笑，因此表现得不自然、心跳、腼腆，久而久之，便羞于与人接触，羞于在公开场合讲话。对此，家长和学校应给予正确指导，鼓励青少年大胆、真实、自然地表现自己。

对怯场心理的产生原因众说纷纭。美国演讲学家查尔斯·R.格鲁内尔提出了“自我形象受威胁”论。

“自我形象受威胁”论认为：“每个人都具有理性的、社会的、性别的、职业的自我形象。当人们进行演讲时，就把自我形象暴露在公众面前。由于担心自我形象会因为演讲而被毁坏，就产生了窘迫不安的怯场心理。”例如，1969年，两位从事演讲学研究的教授在纽约开会，当他们向大会报告论文时，因为怯场而晕倒。“自我形象受威胁”论解释这种现象的产生是因为两位教授的职业自我形象在诸多同行面前受到了严重威胁。

恐惧或忧虑会阻碍我们说话的尝试。有时保持安静较容易，退缩在“壳”里可以掩饰自己的软弱。但是，那样意味着我们将错过无数次张口说话的机会，我们的观点将不被注意，我们的力量将得不到认可。

做下面这个诊断式测验，来找出恐惧在何处阻碍了你的说话。诊断性自我测试，用“是”或“不是”回答下面5个问题。

（1）单独出席聚会你会感到局促不安吗？

（2）你愿意表达一个与别人不同的观点吗？

（3）你在拒绝你的朋友要求你做某事时感到困难吗？

（4）你对洽谈购买价格或合同感到不情愿吗？

（5）你在给别人打电话时总是避免要求什么吗？

只要我们看清自己紧张、恐惧心理的原因，科学地分析它，就会发现根本没有什么好怕的。随着你自信程度的增加，你的说话能力也会得到增强。

自信：展现自我的内在力量

我在世界华人演说家俱乐部品牌课程《总裁演说智慧》中分享到：演说是信心的传递，是情绪的转移，体力的说法。越新就会越相信，因为相信是万能的开始。

当众说话，自信是必不可少的，它决定你这次讲话能否出色与成功。说话时保持自信是需要在生活中的每时每刻训练出来的。如果熟练的专业技能和得体的着装仍然无法带给你足够的自信，那就需要更多的自我表现了。

以下有几个小技巧，可以多加练习，直到自信流露在你的举手投足之间为止。通常失败感和沮丧感是由于受到打击或害怕承担风险所导致的。而人性中普遍存在着冒险的“动力”本能，在正确发挥作用时，它能驱使我们信赖自己，并利用机会发挥我们自己的创造潜力。

有的人不能坦率面对自己的弱点，所以一个不愿意亲自试一试的人只好拿别的东西当赌注，一个不愿意勇敢地行动的人则往往靠酒杯来壮胆。此时唤醒自己内心的信心和勇气就是人的自然本能。记住，当你认同自己的专业能力、聪明智慧时，别人也会以同样的态度对待你。

1. 练习大胆表现自我

把自信心视为肌肉，需要定时、持之以恒地锻炼，如果稍有懈怠，它很快就会松弛。和不期而遇的人进行一对一交谈，是很好的开始，从和水电工、超市收银员接触开始吧！

2. 想象自己是完美的化身

这是许多名模、著名演员在表演之前惯用的伎俩，同样适用于工作职

场。面对大客户或提案，先静坐，从心中默想曾有的愉悦感觉，比如曾经聆听的悠扬乐章，愈具体效果愈好。

3. 说话时语气要坚定

很多人说话时都犯过过于急促的错误，说话的诀窍在于音量适当、语调平稳、速度不缓不急，此举显示你对说话的内容信心十足；利用呼吸换气时断句，可以避免许多不必要的“嗯”“啊”等语病，内容显得流畅有条理；切忌以疑问句结束陈述事实的语句，以免影响语气的坚定。

4. 仿效偶像

学习你所仰慕的人具有的美好特质，可以是影星张曼玉或钟楚红，也可以是政治家或外交家撒切尔夫人，只要她具备你所希望拥有的特质，均可模仿。

5. 以得体的装扮来加深留给他人的印象

选择适合自己气质的服装、发型、化妆，甚至香味，来展现你完美精确的专业形象。特别在颜色上要多注意，不同的色彩有不同的语言，可以善加运用。深色系代表权威信赖；亮色系则引人注目；暖色系则传达温柔且易于亲近的信息。如果你想增加自信与亲和力，不妨选择深色服装，搭配浅色丝巾或围巾等。切忌穿着过于暴露或大胆的服装，例如紧身短裙或V领低胸上衣，不仅容易让人想入非非，也会使你因怕穿着走光而分心。

6. 以拥有者的态度走入每间屋子

走路的姿态常不自觉地泄露你的秘密，昂首阔步，抬头挺胸，仿佛一切都在你的掌握中。想象你拥有这个空间，当你举步时，回想过去曾自信的感觉。

7. 向你的焦虑妥协

掌握害怕的根源。害怕时会有生理反应——冒冷汗或呼吸急促。当你知道所有可能会有的征兆时，就可以通过一些放松的小技巧克服它。

8. 要准备犯几个小错误

为了得到你想要的东西，有时可能要稍微受一些痛苦，但不要自轻自贱。如果有把握之后再去行动，就什么事情也干不成。你在行动时随时都可能犯错误，你所做的决定也难免失误，但是我们绝不能因此而放弃我们追求

的目标。你每天都必须有勇气承担犯错误的风险、失败的风险和受屈辱的风险。走错一步总比在一生中“原地不动”要好一些。你一向前走就可以矫正前进的方向；大部分人不知道他们实际上有多勇敢。事实上，很多潜在的英雄一生都在对自我的不信任中度过。如果他们知道自己潜在的能量，那将有助于他们产生解决问题甚至克服巨大危机的自信心。记住，你有这种能量，但若不付诸行动，不给它们释放出来为你服务的机会，你永远不会发现这些能量。

9. 处理“小事情”也要鼓足勇气，采取大胆的行动

不要等到出现重大危机时再去当大英雄。日常生活中也需要勇气。在小事情上锻炼勇气，才能培养出在更重大的场合勇敢地行动的力量和才能。

10. 以恰当的态度接受恭维

大部分女性都有所谓的女性自我贬抑倾向，总是习惯性地将别人的赞美向外推拒，如此一来，很容易将自己由主动参与转换成被动接受，这是很不明智的。下次当有人恭维你时，记得以“谢谢”来代替“你太客气了”或“那其实很简单”这类的客套语，太谦虚也会有损你的自信。

自我诊断：正确认识自己的说话能力

我在世界华人演说家俱乐部品牌课程《总裁演说智慧》中分享到：知人者智，自知者明。

胆量是一种重要的心理现象。要训练好说话的胆量，说话者必须具备良好的心理素质。说得具体一点，就是要求说话者既不盲目自信，也不妄自菲薄，做到不骄不躁，不卑不亢。

一个人如果想不断树立自己说话的信心和增强自己说话的魅力，真正做到既不盲目自信也不妄自菲薄，认真检查并评价自己的说话能力，这些是必不可少的。

生活中，绝大多数的人并非对谈话之事一窍不通，但是，我们一般的人也不能说是很会说话、很会驾驭语言的人。尽管大家或多或少有些长处，懂得些谈话的常识与方式，但很难说有多少普通人去郑重其事地、科学地分析、研究过它，所以对我们绝大多数人来说，或多或少在某些场合具有不敢说话的毛病。

对于那些平时不敢说话的人，随时随地都有训练说话胆量的机会。下面20个问题将帮你分析自己的说话能力：

（1）我的声调是否悦耳？

（2）我是否口齿不清？

（3）我是否喜欢与他人发生争执？

（4）我是否狼狈地看到自己的话使人产生反感情绪？

（5）我是否遇见别人不同意我的意见时，只有再三地重复已经说过的话呢？

（6）我是否见了别人就觉得好像无话可说？

（7）我是否常常被人认为“固执”呢？

（8）我是否常常忘记他人的姓名？

（9）我是否常用一些不太文雅的俗语？

（10）我是否在某些人面前就有很多话说，而在某些人面前就一句话也说不出来呢？

（11）我是否能运用不同方式来对不同对象谈同一个问题？

（12）我是否很难找到一个大家都有兴趣的谈话题材？

（13）我是否常说些别人禁忌的话？

（14）我是否在说话中不注意尊老敬贤？

（15）我是否未留意自己跟人谈话的态度？

（16）我是否根据别人的态度来调整自己的态度？

（17）我是否不能引起别人发言的兴趣？

（18）我是否能使谈话很顺利地进行而不中断？

（19）我是否能够很自然地改变谈话题材？

（20）我是否不知道在何处结束我的谈话？

此外，如果说你真有诚心解决自己不敢说话、说话胆小的问题，不妨按照如下方法坚持练习3个月，其说话胆量便可得到惊人的提高。

用一个笔记本逐项地记下上面的每一个问题，并把自己过去的经验如实记录下来。例如，找出你自己在什么人的面前不敢说话的原因，再仔细想一想，记下自己跟别人说话时的情形，然后记下自己认为应该最先要改进哪一项。若说话者照此一个星期一个星期地做下去，一边看笔记本，一边研究自己的情况；一边看笔记本中讲的20个问题能否解决，一边又把自己的经验所得记在笔记本上，最后就功到自然成了。

认真分析并正确认识自己的说话能力，有利于说话者看到自己的长处，认识自己的不足，并扬长避短，增强信心，迅速提高自己的说话信心，增强自己的语言魅力。

练习胆量：世上没有天生的演说家

我在世界华人演说家俱乐部品牌课程《总裁演说智慧》中分享到：熟能生巧，任何好的演讲都是持续不断练习的结果。只要你愿意，你也一定可以！

胆量不会与生俱来，也不会从天而降，就像庄稼需要施肥、道路需要整修，它也需要不断磨炼。有人曾对丘吉尔的口才进行各种分析，他的儿子却一语中的："我的父亲把自己一生中最宝贵的年华都用在写演讲稿和背诵演讲稿上了。"

世界上没有天生的演说家！毫无疑问，丘吉尔被誉为"世纪的演说家"是当之无愧的，但人们可能忘了，他原先讲话结巴，口齿不清，根本就不是当演说家的材料。他本人身高五英尺半左右（约1.65米），没有堂堂的仪表和风度，他那难听的叫喊声又不像道格拉斯·麦克阿瑟或是马丁·路德·金那样洪亮。丘吉尔没有受过大学教育，他曾经在下院最初的一次演讲中，讲

了一半便垮下来了……然而，他并不为此而自卑，从此一蹶不振、畏畏缩缩，认为自己就不是这块料。经过多次的主动练习，经验和胆量都大大增加的他终于成了举世皆知的雄辩的演说家。

英国的现代主义戏剧家萧伯纳才华杰出，并且以幽默的演讲才能著称于世，显示了渊博的知识、深邃的思想。但是，在他年轻时，胆子却很小，羞于见人。初到伦敦，上朋友家做客，他总是先在人家门前忐忑不安地徘徊良久，却不敢直接去按门铃。有一次，一位朋友邀请他参加一个学会的辩论会，他在会上怀着一颗非常紧张的心站了起来，做出了有生以来的第一次公开演讲。当他讲完时，迎接他的不是掌声，而是喝倒彩和讥笑。这次下来，萧伯纳感到蒙受了莫大的耻辱。但是，萧伯纳并没有从此逃避在公开场合演讲，而是化自卑为动力，化弱点为长处，鼓足勇气，面对挑战。他越挫越勇，拿出超人的毅力，参加了许多社团辩论，并且在社团辩论中总是参与发言，据理力争。他每星期都找机会当众公开演讲，在市场、在教堂、在公园、在码头，无论是面对成千上万的听众还是寥寥无几的听众，都慷慨陈词。终于，萧伯纳成了一名世界级的演说家。

面对陌生的事物或人，我们总是很容易退缩、害怕，想要让自己大胆表达，最好的方法就是让自己习惯开口说话，怎么样让自己习惯开口说话呢？在任何场合，你都应该积极把握或创造与人交谈的机会，试着与他人闲聊、寒暄、攀谈，说话的次数多了，自然也就成了习惯，胆怯就会逐渐消失。

成功的推销员、演说家并非一开始就对说话习以为常，无所畏惧。一名成功的推销员很可能在历经多次失败之后才建立起说话的勇气；著名的演说家也是从无数次演说经验中才掌握演讲的技巧，才能赢得满堂彩。第一次的尝试总是比较艰难，但是一回生、二回熟，熟悉之后就能泰然处之，游刃有余。

如果一个人能抓住机会努力练习口才，那他说话的胆量一定会得到很好的训练。练习的机会很多，而且方便省事。我们每天都要见人，都要说话，机会随处可见。

家庭是练习口才的第一个场所。家庭中不免会有些经济收支问题、子

女教育问题、卫生保健问题、饮食起居问题，你平时能就这些问题与你的妻子好好谈一谈吗？如果你能时常提出一些有益的意见或帮助她解决一些或大或小的困难，那说明你的口才练习有了明显进步。社会是由男性和女性组成的，男女间的相互交往、夫妻间的良好相处，都是练习口才的极好途径。同时，从和自己最熟悉的人开始练习，也不会有太大的难度，这样很方便训练说话的胆量。

广结良友，与朋友频繁往来，是练习口才的又一途径。我们的朋友可能来自不同的地方，处于不同的年龄，属于不同的阶层，从事不同的工作，因而与他们相处时会遇到一些各种不同的问题。比如，小张近日要结婚；老李的儿子考取了大学；阿王的小商店近几个月没什么起色；某某家中昨晚被盗……每个人都有各自的快乐和苦恼、失败与成功。如果想练习好自己的口才，训练自己的说话胆量，就最好去了解他们的各种情况，好好找他们谈谈，尽量想出如何帮助、开导、启发他们的谈话内容来。

这样，无形之中，你拥有的朋友，你了解的谈话内容，都会渐渐地增多起来，你说话的胆量也会渐渐大起来。

在陌生人聚会的场合也可以训练说话的胆量。每个人都免不了会参加一些社交活动，如果我们参加的社交活动是陌生者的聚会，又要我们尽量去寻找与人说话的机会，那可以说是训练说话胆量的绝佳机会。在这种陌生者聚会的场合，我们想与人说话的机会和方法很多。大家相聚时，不外乎出现两种情形：一是有的人在交谈，而有的人却孤零零地待在一边；二是大家都三五成群地在一起交谈。如果我们仔细观察，发现有人也像自己一样孤孤单单地坐在某个角落，那么就大胆地走上前去向对方介绍自己。打完招呼后，可由天气等无关紧要的话题说起，逐渐加大话题深度。这时候，除了某些特殊原因之外，对方多半是欢迎我们的。如果在这种陌生人聚会的场所多锻炼几次，下次再碰到陌生人，也就不至于生疏和胆怯了。只要自己愿意主动开口，并掌握好说话的有效时机和方法，就一定不会被拒绝，这也无疑是对你下一次主动出击的最大鼓励。

总之，胆子是练出来的，要想拥有好的口才，就要抓住一切机会，锻炼自己的胆量。只有不懈地锻炼才能取得最后的成功。

勤奋：绝不放过每一次练习的机会

我在世界华人演说家俱乐部品牌课程《总裁演说智慧》中分享到：天道酬勤，勤能补拙；地道酬实，实能补弱；人道酬德，德能补寡。

口才不是与生俱来的，也绝不会从天而降。就像庄稼需要施肥、道路需要整修，口才也需要培养。先天不足后天补，是完全做得到的。发明大王爱迪生说过，天才是1%的灵感和99%汗水的结晶。在实践中磨炼口才，以坚强的意志作为通向成功的基石，用汗水浇灌成功的花朵，勤奋地苦练加上技巧，一定会取得成功。哈佛大学的著名教授威廉·詹姆士说过："我们只是半醒着。我们仅仅在使用我们体力和智力的一小部分。说得明白一点，人类就是一直这样画地为牢，生活在自己的圈子里。人具有各种力量，但往往未加发挥。"这些力量我们每个人都有，只是没有得到充分发挥，却对这些力量置若罔闻，真是太可惜了！

有的人想练习口才，但苦于找不到机会，我们可以清楚地告诉你，路就在脚下。练习口才的机会处处都有，我们每天都要见人，都要说话，千万不要以为日常的说话不需要什么口才。其实，练习口才的人应该把每一句话都说好。口才好的人一开口就能说上一句好话、一句动听的话。这恰如练习书法的人一样，必须首先练好每一个字。一个书法好的人，一动笔就能把一个字写好。所以，我们绝不能轻视那些日常生活对话。就是这些极简单的日常对话，口才好的人和口才不好的人，说起来都是截然不同的，即使是"哼"一声也迥然有异。

面对陌生的事物，我们很容易害怕退缩。想让自己能够流利地表达意见，最好的方法就是让自己习惯开口。做任何事情都需要练习才会进步，说话也是如此。

如果我们无法自在地与陌生人交谈，那你可以尝试鼓起勇气和超市店员

或不太熟识的邻居说声“你好”，你就会发觉自己越来越习惯面对陌生人发言了。

所以在任何场合，你都要积极把握和别人交谈的机会，试着与他人闲聊、寒暄，从中学习说话技巧，建立自信。

主持会议或在会议上发言也是练习口才的绝好机会。会议语言是一种很好的磨炼形式，能迅速促进你的提高。

说话的机会随处皆是，如果有可能，你不妨参加一个社会组织，志愿担任需要你讲话的职务。在公众聚会里，你要勇敢地站起身来，使自己出个头，哪怕是附议也好。在参加各种会议时，千万别去敬陪末座，而要洒脱一些。另外，还应当参加相应的团体活动，并活跃地参加各种聚会。我们只要多留心我们周围的事情，便会发现，没有哪种商业、社交、政治，甚至邻里间的活动是你不能举步向前、开口说话的。如果我们不主动地开口说话，并且不抓住一切机会不停地说，我们永远不会有进步，也永远不知道自己会有怎样的进步。

说明要求他人应做的事，其实是指示对方改正的方向，让对方从另一个角度来接受批评的内容。一位车间主任批评一位青年工人说：“你最近比较散漫。”青年工人听了手足无措，并不清楚。车间主任该说清楚是指上班迟到，还是指没有参加技能培训等。

另外，为提高批评的效率，应该“不说我们不满意的，只说我们赞成的”，这样可以起到积极的作用。

一位刚刚搬到新宿舍区的青年人向居民委员会的主任提意见，抱怨这儿摩托车保管站的服务态度太差劲。这位主任及时地把意见转告了保管站的保管员。几天以后，这位青年人又送摩托车到保管站，保管员笑脸迎接，主动把他的摩托车安放好，还问他还有什么要求，使这位青年大为感动。事后他才知道，居委会主任向保管员说：“新来的青年人对你的服务特别满意，还要感谢你。”秘密就是这样。

“真正懂得批评的人着重的是‘正’，而不是‘误’。”这是英国18世纪著名评论家约瑟·亚迪森的名言。

“你懂得我的意思吗？”

批评人的话语，一定要让受批评者听懂，否则只是对牛弹琴。常常听到夫妻俩之间的埋怨："我们俩总合不到一块儿。"这句最普通的埋怨话，可能被对方误认为是要"离婚"。

如果要求证对方是否听懂你的意思，最简便的方式就是问一问："你懂我的意思吗？"然后听听对方口中说出来的是否是你的本意。可惜大多数人忽略了这一点。问一问对方是否同意你的看法，也是批评别人时可以采取的沟通方式之一。能开口问，起码排除了对方沉默、生闷气的可能，如能坦然地提出异议，解决问题就有希望了。因为能明白对方还有哪些问题未想通，或自己有什么讲得不准确的，可以作更深一层次的探讨。

技巧小锦囊

下面介绍几种简单、易行、有效的语速训练方法。

1. 朗读

经常朗读可以使人口齿伶俐、语音准确、吐字清晰。空余时间，找一篇优美的散文，或者演讲稿，在安静的地方进行朗读。力求读的过程中不要有停顿，发音要准确，吐字要清晰，要尽量把每个字音都完整地发出来，没有含混不清的地方。语速过快的人尽量刻意放慢速度，语速过慢的人注意提高速度。

这种训练的优点是不受时间的约束，只要手头有一篇文章就可以练习。当然，你也可以找一些“听众”，让他们帮你挑出毛病，这样就更有利于你有目的地进行练习。没有听众的话，你还可以用录音机把你朗读的内容录下来，然后自己反复听，从中找出不足，进行改进。

2. 交流

平时多和别人交流，运用一切说话的机会锻炼语速。在与家人聊天、和同事谈论工作的时候，时时刻刻注意自己的语速，可以保持适中的速度，这样长期坚持下来，就会慢慢养成良好的说话速度。

3. 听广播

多听广播，吸取别人的经验，也可以不断提高和改善自己的说话水平。尤其要多听听新闻播音员播报新闻，他们吐字非常清晰，语速适中，能把信息顺畅地传递给我们。不妨模仿你最喜欢的播音员，以他的标准要求自己，相信你的说话水平会大幅提高。

成功从来不是一朝一夕的事情，想要口才能力不断提高，需要长期的磨炼。

第三章 口才高手的说话原则

什么样的口才是好口才？也就是说，怎么样判断一个人是否拥有好口才？道格拉斯·凯奇的话提供了一个标准，他说："社交的秘密，并不是不讲真话，而是在讲真话的同时不触怒对方。语言的良好表达方式，并不是能言善辩，而是说话要合乎情理、打动人心。"

当然，还有更多的标准。在这一章里，我试图为大家介绍好口才的基本原则，这些原则同时也可以是判断一个人是否拥有好口才的标准。但是对我们来说，也许更加重要的是，这些标准并不只在我们判断谁是说话高手的时候有用，而是如果你打算成为说话高手，你就需要遵循这些原则。

说话要注意场合

我在世界华人演说家俱乐部品牌课程《总裁演说智慧》中分享到：见人说人话，见鬼说神话。

在什么场合说什么话，这是人们在长期交往实践中总结出来的经验。说话要顾及场合，否则，再好的话题，再优美的话语，也不会产生好效果，有时甚至会适得其反。试想，如果你在跟朋友谈心时，像作报告那样拿腔拿调；或是在肃穆的葬礼上，像相声演员那样讲出通篇幽默的哀悼词，将会产生怎样的后果呢？所以，“话随境迁”的艺术，最应重视的就是说话的场合。

例如，在婚宴场合，你就不要谈令人丧气的话题；在别人悲痛的时候，切忌谈逗乐的话题；当众作演说、作报告时，应当讲严肃的话题，而且中心思想要明确；如果是聊天，则可以不断转换话题。

从话语形式上来说，说话一般要求语句完整、符合语法规范，但在特定场合，却需要用组织结构特殊的话语来传递信息。比如，当前面路口遇到红灯而汽车司机仍未减速时，旁边的人只需提醒：“红灯！”司机便会立即作出减速、刹车的反应。此时若旁边的人说出这样一句结构完整的话：“前面是红灯，这是不准前行的信号。你应当减速停车，遵守交通规则，保障安全。”别人一定会认为这个人头脑有问题。

此外，语音的纯、杂也可依具体场合加以调整。比如，一位学者回到阔别已久的故乡讲学，在适当的时候说出一两句地道的当地方言，也会收到意想不到的效果。

有一个年轻人长得眉清目秀，可就是不会说话。朋友结婚，他前去祝贺，喜宴上他慷慨陈词：“凭咱哥们交情，下次你再结婚我还来喝酒。”满座人面面相觑，朋友哭笑不得，他却浑然不觉。因为他说话不合时宜，所以

谁家有个婚丧嫁娶的事情都不欢迎他。有好心人背后开导他说话要注意场合，多说主人爱听的吉利话，别说人家忌讳的话，他才翻然醒悟。

在什么场合说什么话，这是人们在长期交往实践中总结出来的经验。谈话双方对于话题的选择与理解、某个观念的形成与改变、谈话的心理反应以及交谈结果，无不与场合有着直接的联系。所以，在谈话时，你必须考虑场合影响，有意识地巧妙利用场合效应。

说话要迂回、含蓄

我在世界华人演说家俱乐部品牌课程《总裁演说智慧》中分享到：一个人能面对多少人讲话，将决定他的成就有多大。

在人际交往或商业谈判中，迂回沟通战术是最有效、最有人情味儿的沟通方式，是一条通向成功的捷径。在生活中，有很多尴尬的事情会不期而至，如果你采用直接沟通的方式，不但不能解决问题，反而还会使问题更加复杂，甚至造成难以预料的后果。这个时候，你不妨使用迂回沟通的方式，旁敲侧击，含蓄地点明对方，这样既能化解问题，又可以保住对方的颜面。

美国经济大萧条时期，曼莎小姐好不容易找到一份在一家高级珠宝店当售货员的工作。圣诞节的前一天，店里来了一位30岁左右的男顾客，他虽然穿着整齐干净，看上去很有修养，但很明显，这也是一个遭受失业打击的不幸的人。此时，店里只有曼莎一个人，其他几名售货员刚刚出去。

曼莎和男子打招呼时，男子不自然地笑了一下，目光从曼莎的脸上慌忙躲闪开，仿佛在说："你不用理我，我只是来看看。"

这时电话铃响了，曼莎忙去接电话，但不小心将摆在柜台上的盘子碰翻了，盘中6枚精美绝伦的金戒指掉在了地上。曼莎慌忙弯腰去捡，捡回了5枚以后，她却怎么也找不到第6枚了。当她抬起头时，看到那位男子正向门口

走去，顿时，她明白了那第6枚戒指在哪里。

当男子即将推门离开时，曼莎礼貌地说："等一下，先生。"男子转过身来，两个人相视无言，足足有一分钟。曼莎的心在狂跳不止，她想："他身上会不会有枪或是匕首呢？我该怎么办？"

"什么事？"男子终于开口了。

曼莎鼓足勇气说："先生，今天是我第一次上班，你知道，现在找份工作多么不容易，您能不能……"男子用极不自然的眼光注视着她，过了好一阵子，一丝微笑在他脸上浮现出来。

"是的，的确如此。"男子回答，"我敢肯定，你在这里会干得很出色。"

男子向她走去，并把手伸给她，说："我可以为你祝福吗？"

曼莎忙不迭地点头。两人紧紧地握了握手，然后男子就转身走出了店门。这时，曼莎转身走回柜台，把手中的第6枚戒指放回原处。

很多时候，迂回沟通可以扭转乾坤。通常而言，在遇到窃贼时，大多数人都会选择报警或大声喊人抓贼，但上文中的曼莎并没有这么做。理解、宽容，以人心打动人心，用迂回战术与偷盗者进行沟通，聪明善良的曼莎找到了解决问题的最好方法。

在人际交往和商业谈判中，迂回沟通战术是最有效、最人性化的沟通方式，是一条通向成功的捷径。有些话不能直言，你就得拐弯抹角地去讲；有些人不易接近，你就要逢山开道、遇水搭桥；有时搞不清对方的用意，你就要投石问路、摸清底细；有时为了使对方放松警惕，你就得"顾左右而言他"。唯有如此，你才能确保事情朝你预想中的方向顺利发展。

说话要因人而异

我在世界华人演说家俱乐部品牌课程《总裁演说智慧》中分享到：讲对方想听的，而并非自己想讲的。

跟别人说话，要先弄清楚对方的个性。有的人说话不分对象，心里想什么就说什么，可是说者无心，听者有意，在不知不觉中就会得罪了许多人，给自己制造很多不必要的麻烦，甚至还会造成一些无法挽同的损失。

你在交往中遇到不同的人要说不同的话，以迎合对方的心理，从而博得对方的好感，只有这样，才有可能达到自己的目的。

在跟人说话之前，你先要弄清楚对方的个性。如果对方喜欢委婉地交谈，你就应该说得含蓄些；如果对方喜欢率直的，你就应该说得爽快些；对方崇尚学问，你就应该说得富有哲理些；对方喜谈琐事，你就应该说得通俗些。总之，说话方式与对方个性相符，双方就能一拍即合。

俗话说："到什么山上唱什么歌。"这句话的意思就是，你要根据说话对象的不同，采取不同的表达方式，否则，就容易制造对立，带来麻烦。有些人往往把这种灵活的交谈方式看成是见风使舵或曲意奉承，其实这是一种错误的观念。

每个人，都应该掌握与不同对象谈话的技巧。大致说来，你需要做到以下几点。

1. 与地位高于自己的人谈话时应保持个性

你要具有独立思考的精神，不做一个"应声虫"。

2. 与长辈谈话时应保持谦虚

长辈在教育后辈时，常说："我走过的桥比你走过的路还多。"这有一定的道理，长辈接受的新知识虽然比后辈少，可是无论怎样，其经验要丰富得多。因此，在与长辈谈话时，你要保持谦虚的态度。

3. 与后辈谈话应沉着、稳重

这是因为后辈的思想虽然超前，但就某些方面的知识来说他们还远不及自己，因此，你无须降低身份。另外，与后辈谈一些他们很感兴趣的事物，让他们相信你是从他们的立场来看待事物的，让他们明白你也有与他们一样的观念，这样谈话就能很顺利地进行下去了。

4. 与地位低于自己的人谈话应庄重

与一个地位低于自己的人谈话时，你要表现出庄重、和善的样子，要让他觉得自己对其所说的话感兴趣，避免露出"支配者"的面孔。比如，

你在和下属谈话时，可以夸奖他的工作出色，但切忌讲话太多，也不能太显亲密。

说话要让别人听懂

我在世界华人演说家俱乐部品牌课程《总裁演说智慧》中分享到：演说的目的不是让别人听懂，而是让别人听明白，醒过来。

说话追求含蓄本没错，但若没让对方听懂就错了。说话的目的在于交流思想和感情，只有让对方听懂你在说什么，你的话才有意义。

有些人说话过分含蓄，总留有弦外之音，对方听懂了还好，若是没听懂，不但达不到交流的目的，反而会引起不必要的误会。古往今来，因为会错意而造成的误会太多了，甚至破财丢命的也大有人在。

曹操被董卓追杀，得陈宫相救逃到了成皋，由于天色晚了，就准备到父亲的结义兄弟吕伯奢家去借宿。吕伯奢见到故人之子十分高兴，准备杀猪款待曹、陈二人。不想其家人在磨刀时一句“缚而杀之，何如”的话却惹出了滔天大祸。本来吕伯奢的家人是要“缚猪”而杀的，曹操却以为是要“缚他”而杀，结果吕伯奢一家九口全部命丧黄泉。说曹操生性多疑不假，但如果说惨剧是由弦外之音引起的，估计也没有几个人反对。

不得不承认，在人际交往中，很多误会都是由这种弦外之音造成的。发现问题不是终点，解决问题才是目的。俗话说得好：“扬汤止沸不如釜底抽薪。”如何避免弦外之音呢？以下方法值得你一试。

1. 所说的话要精

有什么说什么，紧紧围绕你的目的说话。如果你没话找话，难保不会给自己找出一大堆麻烦来。

2. 用词要尽量准确

不要用有歧义的词或者句子，即使有些时候多费点口舌，稍微啰唆一

点，也要用别的话语代替。

3. 外出工作或与外人打交道时，尽量说普通话

方言土语外人不容易听懂，也容易让他们产生误解。当然，你的普通话水平不一定要很高，只要能够清楚地表达自己，别人能够清楚地领会你的意思就足够了。

4. 不要对别人的口误斤斤计较

金无足赤，人无完人，在说话办事的时候，不管是谁都不可能做到百分之百的准确。如果你计较别人，别人也必定会跟你过不去。反过来，如果你总是宽宏大量，别人也会给你方便。

5. 要有良好的人际关系

周围的人如果信赖你、尊重你，即使有些时候你说了一些容易产生弦外之音的话，也没什么关系，大家都不会往坏处想。

6. 不在背后批评人，说别人的坏话

如果你对甲说乙的坏话，甲很可能认为你在乙的面前也会说他的坏话。况且，好话不出门，坏话传千里，你还是谨慎一点为好。

说话要注意表达方式

有一次我与被媒体誉为“中国当今李小龙”的四川天星影视艺术学院院长陈天星先生一起交流，当时我不经意的讲了一句话却深深地触动了他的内心，因为他的人生就是这么过来的，后来他的电影作品《双截棍》荣获第五届德国科隆电影节组委会大奖，在获奖时他把这句话作为获奖感言。而这句话就是：人们对一个人的评价，是由他自己的表现来决定的。

得体的说话方式，会让你在人际交往中更受欢迎。与人交往时，你说话的内容是否得当固然重要，但是别人对你的品评如何，你给别人印象的好坏，都是由你的表达方式决定的。

西楚霸王项羽是个有勇无谋的人，而且性格残暴。每当他攻下一座城池，就会把全城的人都杀掉。

有一次，他率兵攻下了外黄城后，下令把城里15岁以上的男子全部活埋。这时，有一个少年说是项羽的儿子，要来拜见项羽。项羽听说此事，甚感惊异，接见了这名少年，问："你怎么敢冒充我的儿子？难道你不怕死吗？"

少年说："大王是人民的父母，小人就是大王的儿子，父母是不会杀死自己的孩子的。"

项羽是个爱听赞美之词的人，见这少年年纪不大，说话却讨人喜欢，就示意他接着讲下去。少年神色镇定地说："外黄城百姓突遭彭越攻袭，无奈投降。今大王赶走彭越，百姓感恩戴德。现在有谣言说，大王要把15岁以上的男子全部活埋，我认为为了笼络人心，大王不应该下这样的命令。"

项羽说："你若能说出理由，我就不会这样做。"少年严肃地说："彭越守城士兵众多，但他不得人心，才连夜逃走。今彭越一走，百姓立即开城门迎接大王，可见大王深得人心。如果大王不撤销命令，其他城的人听说了这件事，就会拼死抵抗，于大局不利。"

项羽考虑了一会儿，认为这名少年说得确实有道理，于是撤销了命令，并重重地赏赐了这名少年。

一个少年竟能说服西楚霸王，挽救外黄城数万民众的生命，凭借的是他得体的表达方式。如果他不讲究表达的方式，换来的只能是死亡。

得体的表达方式，会让社交变得更加容易，所以，你在与人沟通时应做到以下两点。

1. 找到对方的谈话兴趣

不同的人有不同的喜好，要想与对方的沟通顺利进行下去，最重要的一点是双方有可交谈的话题。不要以自己为中心，而是要先与对方建立沟通，从对方的兴趣入手。

2. 多赞美他人

每个人都愿意得到他人的称赞，所以，你不妨多用恭维之词，少说教训的话语，拉近与对方的距离，博得对方的好感，为以后顺利交往打下良好的基础。

说话应该多说好话

有些话不是不能说，而是没必要的不要说。俗语说：“话多不如话少，话少不如话好。”可见，话多的人不一定是有智慧的表现。在人际沟通中，你要学会话到嘴边留半句，让他人也有讲话的机会。

说话对于迅速有效地传递信息，营造良好的气氛有着不可忽视的重要作用。如果只贪图一时痛快而无所顾忌地说了不该说的话，则只会给自己带来麻烦。

在某公司成立5周年的喜庆日子里，为了表示对公司员工的感谢，公司特意邀请了员工及其家属参加晚会。这时，一位男士正在台上引吭高歌。小黄为了找话题，就对他身边的同事说：“这人是谁啊？唱得这么难听还敢上台？”

“哦，他是我丈夫。”同事回答。

“真不好意思，其实他嗓音挺不错的，主要是这歌写得不好。”小黄连忙道歉。

“这歌是我写的。”同事说完就走了。

从这以后，那位同事和小黄的关系就有些淡漠了。而且，事后小黄发现，其他同事也开始有意回避自己。小黄的处境变得有些尴尬，最后只好辞职。

从这个故事中可以看出，口不择言的危害性有多大。一句不负责任的话，弄不好就会给自己带来麻烦。有些话不是不能说，而是没必要的不要说。这不是说话不诚实，更不是狡猾，而是一种社交技巧。

说话应该善于察言观色

我在世界华人演说家俱乐部品牌课程《总裁演说智慧》中分享到：只要讲话就要察言观色，演讲不是老师一个人的事，而是演讲者与听众的互动来决定的。

与人交谈要善于观察，尽可能用眼睛捕捉到一些与对方深入交谈的信息。

了解听者的心理，是掌握说话技巧的基础。只有在了解听者心理的基础上，你才会懂得在什么场合该讲什么，不该讲什么，哪些话能够打动听者的心，使听者产生共鸣。

人的心理变化不定，较难把握，但在有些场合，人内心的想法又常会通过各种方式外露。如果你善于观察听者的一举一动，并能据此加以分析和推测，那么基本上就可以掌握听者的心理了。比如，你在讲话时，如果听者发出欷歔声，那说明他们不爱听那些话；如果听者的双眼注视着你，说明你讲话的内容非常吸引人；如果听者左顾右盼，说明他可能有着急的事情要办，但又出于礼貌而不好意思离开……当然，有许多人善于抑制自己的感情，不让它外露，即使这样，只要你细心观察就会发现蛛丝马迹。

战国时，一次魏文侯和一班士大夫在闲谈。魏文侯问他们："你们看我是怎样的一位国君？"许多人都答道："您是仁厚的国君。"可一位叫翟黄的人却回答："您不是仁厚的国君。"魏文侯追问："何以见得？"翟黄答道："您攻下了中山之后，不拿来分封给兄弟，却封给了自己的长子，这显然出于自私的目的，所以您并不仁厚。"

翟黄一席话说得魏文侯恼羞成怒，立刻命人将翟黄赶了出去。魏文侯不甘心，他又接着问任痤："我究竟是怎样的一位国君？"任痤答道："您的确是位仁厚之君。"魏文侯更加疑惑了，任痤说："我听说过，凡是仁厚的国君，其臣子一定刚正不阿、敢说真话，刚才翟黄的一番话绝不是阿谀奉承，

因此，我知道他的君主是位宽厚的人。”魏文侯听了，觉得言之有理，连声说：“不错，不错。”立即让人把翟黄请了回来，而且拜他为上卿。

从这则故事中，我们可以看出任痤的机智聪慧，他抓住了魏文侯愿意被人尊为仁厚之君这种心理，并因此化解了魏文侯和翟黄之间的矛盾。

说话要充满激情

我们世界华人演说家俱乐部的名誉主席共和国教育演讲家彭清一教授说：“一个人没有激情和热情是很难成功的，而激情和热情是什么呢？激情和热情是一个人对工作和学习高度责任感的体现。”

说话缺乏激情，就会显得苍白无力。每个人都有激情，只是在现实生活中，很少有机会能表现出来，加之一般人都不愿将自己的感情当众流露，因此，人们总是通过交流或者参与某种活动，在一个大家都非常投入的氛围中，以满足这种感情流露的需要。

其实，在当众说话时，你的真情实感常会从内心流露出来，这是一种自然的流露，也是一种可以感染他人的流露。如果你能够调动自身的情绪，以情感人，那么，听者的注意力便会在你的掌控之下，你就掌握了开启听者心灵之门的钥匙。

人们对林肯就任美国总统时的一篇演说赞誉备至，称之为“人类最光荣而最宝贵的演说之一，是最神圣的人类雄辩的真金”。其演说内容如下：“我们对于大战灾祸能够早早结束，都很热诚祈求……不论对什么人，我们都要慈爱而不要怨恨，我们坚持正义，并继续努力完成我们的工作——整顿我们已经残破的国家，纪念我们战死的烈士，善待孤儿寡母，维护人与人之间的永久和平。”

有人评价道：“林肯在葛底斯堡的演说已经十分精彩，然而他的就职演说更加精彩……这是林肯一生中最感人的演说，他的这篇激情澎湃的演说使

他的人格魅力散发出耀眼的光辉。”

缺乏激情，你所说的话就会苍白无力、枯燥无味。想打动人心，说服对方吗？那么，让你的讲话充满激情吧！

说话要留有余地

谦虚是一种人生哲学。《周易》：“物极必反，否极泰来。”这句话的意思是说，行不可至极处，至极则无路可续行；言不可称绝对，称绝对则无理可续言。做任何事，进一步，也应让三分。古人云：“处事须留余地，责善切戒尽言。”

在做事方面，对于别人的请求，你可以接受，但不要“保证”，应代以“我尽量”或“我试试看”等话语。对于上级交办的事，你当然要接受，但不要说“保证没问题”，应代以“应该没问题，我全力以赴”之类的字眼。这是为万一自己做不到所留的后路，而这样说事实上也无损你的诚意，反而更显出你的谨慎，别人会因此更信赖你，即便事没做好，也不会责怪你。

与人交往时，如果出现意见分歧，你不要口出狂言，更不要说出“势不两立”之类的话，不管谁对谁错，最好是闭口不言，以便他日需要携手合作时还有“面子”。尤其应该注意的是，对人不要太早下结论，如“这个人一辈子没出息”之类的话最好不要说。

说话不留余地等于不留退路，“要么成功、要么失败”的简单逻辑已经不适合这个复杂多变的社会。为此付出的代价有时是你无法承受的。与其和自己较劲，不如改变一下说话方式，多用一些不确定的词句，给自己留条退路。

用不确定的词句一般可以降低人们的期望值。假如你不能顺利地完成任务，人们因对你期望不高而能用谅解来代替不满，有时他们还会因此看到你的努力，不会全部抹杀你的成绩；假如你能出色地完成任务，他们往往会喜出望外，这种增值的喜悦会给你带来很多好处。

李世民当了皇帝后，长孙氏被册封为皇后。当了皇后，地位变了，她考虑得更多了。她深知作为“国母”，其行为举止对皇上的影响相当大。因此，她处处约束自己，处处做嫔妃们的典范，从不把事情做过头。她不尚奢侈，吃穿用度，除了宫中按例发放的，不再有什么要求。她的儿子被立为太子，有好几次，太子的乳母向她反映，东宫供应的东西太少，不够用，希望能增加一些。她从不任意挥霍钱财，从不搞特殊化，对东宫的要求坚决不答应。

长孙皇后说：“做太子最发愁的是德不立、名不扬，哪能光想着宫中缺什么东西呢？”她不干预朝中政事，尤其担心她的亲戚以她的名义结成团伙，威胁李唐王朝的安全。李世民很敬重她，朝中赏罚大臣的事常跟她商量，但她从不表态，从不把自己看得特别重要。皇上要委她哥哥以重任，她坚决不同意。李世民不听，让长孙皇后的哥哥长孙无忌做了吏部尚书，皇后派人做哥哥的工作，让他上书辞职。李世民不得已，便答应授长孙无忌为开府仪同三司，皇后这才放了心。

长孙皇后得意时不把各种好处占全，不把所有功名占满，确实做到了“为自己留余地”。

此外，把话说得太满，并不能与自信画上等号。谦虚是一种人生哲学。从一个人说话的态度，可以看出他的自信。真正有自信的人，懂得谦卑，不会把话说得太满。

总之，说话留有余地，不把话说得太满、太绝，是处理人际关系的一种策略。

说话应该谦虚

我在世界华人演说家俱乐部品牌课程《总裁演说智慧》中分享到：谦虚是一个人持续成功的保障！谦虚是一种美德，是事业成功的法宝。世上有太多爱讲大道理的人，这当中自然不乏口才特别优秀的人。清晰的口齿、滔滔

雄辩的口才，的确让人佩服。可是有些人由于对自己的说理能力太过自信，自以为所说的话是没有破绽的，而以自己的一知半解强出风头。有些善辩的人很喜欢卖弄、炫耀，结果形成了固执己见的性格，一心一意地想要扳倒对方，却最终失去了与他人的珍贵情谊。

古圣先贤教导人们要“谦虚为怀”“满招损，谦受益”，要虚心听取不同的意见，听取朋友的忠告；要在充分尊重对方的前提下提出自己的见解供其参考，不要遇事好为人师，弄得他人无所适从。

谦虚是一种美德。然而，过分谦虚也是过分自我的表现。过分谦虚所产生的影响和自大一样。在有些情况下，过分谦虚反而会让人感到不真诚。因此，有的时候，说话要保证自己有足够的底气。

谦虚是一种美德。在社交场合，不同的时间、不同的环境、不同的氛围，如何用不同的方式表达自己的谦虚，给人留下一个良好的印象呢?

1. 转移对象

如果表扬或赞美使你在众人面前感到窘迫的话，你不妨想办法转移人们的注意力，使自己巧妙地“脱身”，把表扬或赞美的对象“转移”到别人的身上。

2. 妙设喻体

直言谦虚，固然可取，但弄不好会给人一种虚假的感觉。特别是两个人之间，如果仅仅说“你比我强多了”这类话，容易有嘲讽之嫌。遇到这种情形，你不妨用比喻的方式，巧妙地表达自己的谦虚。

3. 自轻成绩

任何称赞和夸奖都不可能毫无缘由，或是因为某件事，或是因为某方面的成绩。这时你不妨轻描淡写地说几句话，在淡泊之中表露谦虚之意。

4. 相对肯定

面对别人的称赞，如果把自己说得一无是处，不但起不到谦虚的作用，反倒给人一种傲慢的感觉。过分的谦虚等于骄傲，所以，谦虚要掌握一定的分寸。

5. 征求批评

当人们赞美完后，你还可以诚恳地征求大家的批评，这是表现谦虚精神

的一种方式。但要注意适度，不然虚心也就变成了虚假。

说话也要适时沉默

我在世界华人演说家俱乐部品牌课程《总裁演说智慧》中分享到：沉默和停顿是演说中最棒的工具。

在适当的时候保持沉默，其实是一种很高明的糊涂术。常看恐怖片的朋友一定会有这样的体验：最令人毛骨悚然的场景，往往是掉落一根针都能听见的寂静。

过去，心理学家常常认为人们应该把自己的心里话讲出来，但现在人们逐渐发现，在与他人的交往中，有时更需要忍耐和沉默。沉默不是无奈，更不是软弱。有时候，不说比说更有威力。

狭义的沉默是指一言不发、缄口不语；广义的沉默则是不通过言语，而是运用目光、神态、表情、动作等，间接地表达自己的思想感情。在生活中，沉默具有丰富的内涵：第一，沉默可以避免冲突升级；第二，沉默可以做暗示性表态。

古时候，有个农民牵着一匹马到外地去，中午走到一家客栈用餐，他把马拴在了旁边的一棵树上。这时一个商人骑着一匹马过来，将马也拴在了这棵树上。农民见了忙说："请不要把你的马拴在这棵树上，我的马还没有被驯服，它会踢死你的马。"但那商人不听，拴上马后便进了客栈。

一会儿，他们听到马的嘶叫声，两人急忙跑出来看，商人的马已被踢死了。商人拽住农民就去见县官，要农民赔马。县官向农民提出了许多问题，农民却装作没听见似的，一字不答。

县官转而对商人说："他是个哑巴，叫我怎么判？"商人惊讶地说："我刚才见到他的时候，他还说话呢。"县官接着问商人："他刚才说了什么？"商人把刚才拴马时农民对他说的话重复了一遍，县官听后说："这样

看来是你无理了，因为他事先曾警告过你。因此，他不应该赔偿你的马。”

这时农民开了口，他告诉县官：“我之所以不回答问话，是想让商人自己把事情的全部经过讲清楚，这样，不是更容易弄清楚谁是谁非吗？”

沉默是最有力的武器。在日常交际中，遇到难以说清是非的问题时，你不妨也像这位农民一样，以无言应对喧哗，这会产生比硬碰硬更大的震慑力量。

说话应该精心遣词

我在世界华人演说家俱乐部品牌课程《总裁演说智慧》中分享到：说话就是一把双刃剑，杀不了别人就会自杀。

选择使用积极性的字眼，能够振奋人心。说话时需要精心遣词，恰当用字，这样不仅可以准确地表达自己的意思，而且能够起到感染听者的效果。交谈时，若是你说对了话，就能使人欢笑、排除心病、给人希望；若是说错了话，就会使人难过、伤心，令人绝望。

许多历史上的伟大人物就是因为善于遣词造句、激励人心，才得以开创伟大的事业、留名青史。

有一位伟人曾在演讲中这样说道：“当我们今天得以享受到充分的自由时不要忘了《独立宣言》，它是两百多年来所给予我们每个人的保障。同样地，当我们这些年致力于种族平等时，不要忘了那也是因为某些字眼的组合而激发出来的行动所致。没有人会忘记马丁·路德·金博士打动人心的那一次演讲，他说，‘我有一个梦想，期望有一天这个国家能真的站立起来，信守它立国的原则和精神’……”的确，用对了字眼不仅能打动人心，还能引导行动。

人类的历史也可以说是由那些具有威慑力的话所写成的，这些话可以调动你的情绪，振奋你的精神，使你有胆量面对一切挑战，让人生过得

更有意义。

选择使用积极性的字眼，能够振奋人心。反之，若是选择使用消极的字眼，就会让人自暴自弃。

说话要顾及对方心情

我在世界华人演说家俱乐部品牌课程《总裁演说智慧》中分享到：只要讲话就要将心比心。当你发现身边的朋友有不顺心的事情时，要学会放下自己的“得意”去安慰一下他们，为他们提供力所能及的帮助。

无论是在工作上，还是在生活中，当你恰逢喜事的时候，不能光顾着自己高兴，还要注意到有一些人并不高兴。相对你而言，这些人就是失意的人。在失意者面前，不管你如何“人逢喜事精神爽”，都一定要有意识地压制一下自己心中的“得意”。

在工作中，如果你事先知道自己因工作出色而要升职加薪了，在上司未公布之前，一定不要在办公室里四处宣扬，或故作神秘地对关系密切的同事细诉。这是为什么呢？因为，你升职了，就意味着某些同事的升职希望破灭了，而你的显摆也很自然会引发他们的忌妒之情，甚至会给自己招惹来不必要的麻烦。

如果你是一个女孩，在交男朋友的时候也是如此，即使你找到了一个称心如意的金龟婿，也不可以在朋友面前过分炫耀。因为并不是所有人都像你一样幸运，在你的朋友中自然也有一些恋爱并不是太顺利的人，你的炫耀只会让你的“失意”朋友远离你。

最近一段时间，丽丽的心情不太好，因为公司裁员，她失业了。她的好友、同学兼同事芊芊的工作倒是非常稳定，最近又被提升为部门副主管。同学聚会，丽丽本来特别不想去，但是被芊芊硬拉去了。当大家闲聊时，芊芊向大家宣布自己得到了提升，并主动承担全部聚会费用，此时，整个聚会成

为芊芊的庆功宴。在大家的掌声中，丽丽悄然退出，她觉得自己受到了很大的羞辱。此后，丽丽再也没有与芊芊来往。

通常而言，年轻人不隐瞒自己遇到的好事是正常的，但若因为自己的兴奋“过度”而伤害朋友的自尊心，那就不值得了。

在失意的人面前，千万不要说得意的话。失意的人原本心情就比较差，情绪也不太稳定，他们希望得到的是一些安慰、鼓励，哪怕是一个很小的祝福，而并非你想要索取的“优越感”。当发现朋友有不顺心的事情时，你要学会放下自己的“得意”去安慰一下他们，为他们提供力所能及的帮助。这样，当你一旦遭遇“失意”时，别人也会像你对待他们那样安慰你，那些点点滴滴的帮助，也将会成为帮助你摆脱困境的力量源泉。

说话要有独特的风格

说话应该有自己独特的风格，展示出自己的个性。在这个崇尚个性的时代，你说的话应该有自己独特的风格。倘若每个人说话的风格都相同，生活就会变得十分无趣。不过，生活中经常会见到这样的人，他们是“人云亦云”的代表，别人怎样说话他们就怎样说话。别人慷慨陈词，他们也跟着粗声大气；别人说话声情并茂，他也跟着拿腔拿调。最终的结果只能是“东施效颦”，引人发笑。鹦鹉学舌是由于它们本身不会说人话，可是作为一个人，为何偏要当鹦鹉呢？从此刻开始，学着用自己的方式去说话，形成你自己与众不同的风格。唯有这样，你才能被别人记住、认可。

锡格尼市位于美国的依阿华州，该市的凯欧库克旅馆是当地最有名的一家旅馆，每年都有许多游客慕名而来。原因是该店老板人称“快乐的韦勒”，总是面带笑容，对谁都能说上几句让人舒心的话，认识他的人还从未听到他对谁说过一句难听的话。

要知道一个人说话的风格，与他人交谈的方式，可以反映出一个人的态

度与涵养。假如你对下级讲话趾高气扬，甚至带着鄙夷的语气，那么下级就会对你敬而远之；假如你对上级讲话太过恭谦，他们就有可能觉得你没有能力或是缺少骨气，从而不敢将重任托付给你。

懂得向别人学习是件好事，但不能盲目模仿别人说话的风格或者说话的语气。与别人说话时，有的人试图表现得极其友善，有的人却急功近利，如同做电视广告一样。他们的失误在于他们所表现的都不是他们的本来面目，因而别人也不会买他们的账，甚至会讨厌他们这样的行为。

你要牢记，你就是你，你本身是什么样就是什么样。无论别人是否喜欢，你至少要让他知道你是真诚地对待他的，不是假装的。

说话不要伤及别人

我们在和别人交谈的时候还应当注意到每个人身上也都有几片“逆鳞”存在，唯有小心观察，不触及对方的“逆鳞”，也就是我们所说的“痛处”，才能保持圆融的人际关系。

英国作家托马斯·富勒曾经写道：“失足引起的伤痛很快就可以恢复；然而，失言所导致的严重后果，却可能使你终生遗憾。”

一个人若想和上司、同事间建立良好的人际关系，一定要记住，保持适当距离，做事公私分明，尤其要注意，言谈之间不要说到别人的痛处。被击中痛处，对任何人来说都是件不愉快的事。不管在什么情况下，不去碰触别人的痛处，不但是待人处世应有的礼仪，更是在都市丛林中左右逢源的关键。有修养的人即使在盛怒之下，也不会扩散愤怒的波纹；但是涵养不够的人，被激怒了，往往就会面露凶貌，口出恶言，甚至随手拿起手边的东西往地上摔。

某些人暴跳如雷的时候，还会口不择言，用侮辱性的语言攻击别人最敏感的隐私，这是相当不明智的行为。

一旦你攻击他人的痛处，修养好的人虽不至于当场发作，与你破口对骂，但心中的疙瘩和怨恨往往难以抹平。如果不幸他是你的上司或客户的话，你就会变成被“封杀”的对象。

在公司里，“封杀”意味着调职、冷冻、开除。如果你是公司负责人，“封杀”就代表对方拒绝继续与你往来，或是“冻结彼此的关系”。

中国古代有所谓“逆鳞”的说法，强调即使面对温驯的蛟龙，也不可掉以轻心。传说中，龙的咽喉下方约一尺的部位，长着几片“逆鳞”，全身只有这个部位是逆向生长的。万一不小心触摸到这些逆鳞，必定会被暴怒的龙吞食。至于其他部位，不论你如何抚摸或敲打都没关系，只有这几片逆鳞，无论如何也触摸不得，即使轻轻摸一下也犯了大忌。

说话要善于传情达意

我在世界华人演说家俱乐部品牌课程《总裁演说智慧》中分享到：演说传递着爱、信心和希望!

当众讲话主要是通过声音传情达意。当众讲话时，人们在表意的同时，也把语调的高低、语速的快慢、语音的轻重、音量的大小、语气的徐疾等直接展现在听者面前。因而，以声音传递情感，往往直接而逼真，可感性很强。因为人的喜怒哀乐，一切骚扰不宁、起伏不定的情绪，连最微妙的波动、最隐蔽的心情，都能由声音直接表达出来，而表达得有力、细致、正确。据说意大利一著名演员在台上用悲切的语调“朗诵”阿拉伯数字，台下听众居然会潸然泪下。这里听众在欣赏时受感染的乃是声音的抑扬顿挫、丰富多彩。著名的具有高超说话水平的口才大师丘吉尔在他的一篇口才学论文中，曾把“节奏”列为口才之道的四大要素之首。丘吉尔自己是深谙个中三昧的。有声语言的情感性，既有内在的思想感情色彩分量，又有外在的高低、强弱、快慢、虚实的声浪形式。综合这两方面，就是平常人们所说的语

调、语气、口吻。交谈中，交谈者往往通过声音的强弱、呼吸的急缓、音调的高低、节奏的快慢，甚至调动喉音的仿声等造成各种氛围，或慷慨激昂，或激情振奋，或悲痛深沉，或压抑窒息……从而将以声传情作为提高说话水平的重要手段。

势态语是一种借助手势、表情、体态、动作来达意传情的特殊语言。它要借助非有声语言传递信息、表达情感，是参与交际活动的一种不出声的辅助语言。人们运用它可以弥补有声语言之不足。早在孔子时代，对势态语便有了论述。如孔子说："说之，故言之；言之不足，故长言之；长言之不足，故嗟叹之；嗟叹之不足，故咏歌之；咏歌之不足，故手之舞之，足之蹈之也。"势态语不仅辅助有声语言表情达意，还能体现人的气质风度，显示一个人风姿美的魅力。如某人演讲的结束语说："让我们张开双臂，拥抱明天，拥抱未来！"说话时张开双臂，目视前方，显得生动、形象，既是一种情绪的自然流露，又具某种象征意味，极富感染力。静态体语，如眼神，与有声语言具有一种同步效应。人的喜怒哀乐都能从眼神中显露出来，正可谓"眼睛是心灵的窗户""一身精神，具乎两眼"。当众讲话时，恰当地运用静态语和势态语，二者有机结合，定能形象地传情达意。

感情的表达必须看清对象，顾及场合，把握特定场合交际双方的特定关系，否则，其后果将是十分严重的。这也说明，贯彻话贵情真的原则，必须同时贯彻话由旨遣、话因人异和话随境迁3项原则，说明口才施展的这3项原则是互相联系、互相制约的完整体系。

说话要情理结合

有的人说话带有明显的目的性，如说服、劝解、抚慰、交心、解释，等等。为了达到这样的目的，最有效的手段就是以情理服人，做到入情入理，这样的交谈才会有效。古人讲，精诚所至，金石为开。在人际交往中，人们

彼此的情感是相互作用与相互影响的，只有情相通，心相近，所说话才能在对方的心灵上产生共鸣，发挥作用。因此，要向对方说理，必须先了解对方的心理与情感需求，站在对方的角度考虑，思想感情上接近、沟通，产生“自己人”效应，说理才能奏效。

当然，以情说理，重要的是找准对方情感上的“突破口”。先前纵横家的鼻祖鬼谷子曾经说过：“仁人轻货（财物），不可诱以利，可使出费；勇士轻难，不可惧以患，可使拒危；智者达（知晓）于数明于理，不可欺以诚，可示之以道理，可使立功。”就是说要抓住对方心理与情感上最易打动之处，将“情理”和对方的个性、处境、心思等因素紧密相连，申明利害，满足其最高情感价值需求，使之心动。而且在说理过程中，还要善于适应对方情绪思路的变化，因势利导。如顺着对象具有的种种疑虑，层层排除；顺着其合理的见解，适时赞许；根据其两难的处境谋划协助之；根据他憎恶的地方献策对付之。这种揣摩情意的说理方法通常能够取得很好的效果。

将以情服人与以理服人结合起来，做到春风化雨，润物无声。晓之以理，动之以情，才能在与人交流的时候达到目的。

说话要紧扣目的

我在世界华人演说家俱乐部品牌课程《总裁演说智慧》中分享到：演说要紧扣主题，围绕中心！

概括起来，说话的目的，不外乎以下5种。

1. 传递信息或知识

如课堂教学、学术讲座、新闻报道、产品介绍、展览解说等。

2. 引起注意或兴趣

此类说话多是出于社交目的，或为了交际，或为了沟通，或为了表明自

身的存在，或为了引起他人注意，如打招呼、应酬、寒暄、提问、拜访、导游、介绍、主持人讲话等。

3. 争取了解和信任

如交谈、叙旧、拉家常、谈恋爱等，往往是为了结交朋友加深感情，交流思想。

4. 激励或鼓动

这类说话旨在加强人们现有的观念，坚定信心，引起精神上的兴奋，有时也要求得到行动上的反应，如赞美、广告宣传、洽谈、请求、就职演说、鼓动性演讲，以及聚会、毕业典礼和各种纪念活动、庆祝活动中的讲话，都是为了这样的目标。

5. 说服或劝告

此类说话诸如谈判、论辩、批评、法庭辩护、竞选演说、改革性建议等，大多是为了让别人接受自己的观点，争取自身利益而改变他人信念。

坚持话由旨遣的原则，首先要明确当众讲话的目的。目的明确，你的谈话、你的社交往往能够取得良好的效果。只有目的明确了，才知道应该准备什么话题和资料，采取何种说话语体风格，运用哪些技巧，从而做到有的放矢，临场应变。目的不明，无的放矢，不分场合，就难免东拉西扯，叫人不知所云，无所适从。

因此，每次说话之前，不妨想一想："我为什么要说？"或者，"人家为什么要我说？"预先想一想可能产生的效果，并把预期的效果当目标去为之努力。否则便达不到目的，有时甚至还会闹出笑话。据说有个人讲话常常偏题，说不到点子上。在他结婚的时候，婚礼上司仪让他讲话，他说："我衷心地感谢大家在百忙之中赶来参加我们的婚礼，这是对我们的极大鼓舞，极大鞭策，极大关怀。由于我们俩是初次结婚，缺乏经验，还有待各位今后多多给我们以帮助、扶持和指导。今天有招待不周之处，欢迎大家多提宝贵意见，以便下次改进。"这些话貌似彬彬有礼，实则滑稽可笑，很不得体。发言者根本未明确自己讲话的目的就乱放炮。

当众讲话目的的实现需要在讲话过程中自我控制，不断调节。人类的言语交际是一个相当复杂的过程，当表达的一方按照预期的目的发出话语信

息，或因措辞不当，或对交际对象缺乏了解，引起对方的误解或反感，这时就得加以控制调节，换一种说法，使对方易于理解，乐于接受；有时交谈的开始阶段是按原定目的进行的，可是说到中途，或因对方及周围情况的反应变化，或因兴之所致，谈走了题，偏离了原定目的，同样需要自觉控制，调节说话行为，以便回到原定话题上来。这是实现讲话目的的最优化控制手段。

除以上调换要法之外，言随旨遣的方式常见的还有步步引导、针锋相对、装聋作哑、答非所问、投其所好、将计就计、委婉含蓄等。我们会在下面专设章节，加以详尽的描述。

言语要生动活泼

没有谁会对一成不变、呆板、枯燥的发言保持浓厚的兴趣。在当众讲话过程中，要注意遣词灵活、生动形象，不断给听众以新颖刺激，这样才能步步为营，达到传输信息的目的。体现说话水平的发言活泼的原则特征主要表现在3个方面。

1. 多变的风格

诸葛亮舌战群儒就恰当地针对不同对象，采用多种讲话风格。面对东吴暗怀降曹之心、拘于一孔之见的儒士大臣们的唇舌挑衅，诸葛亮谈笑风生，其言辞犀利，妙语如珠，如说张昭、步骘；或冷嘲热讽，如对薛综、陆绩；或慷慨激昂，如对虞翻、严峻；或条分缕析，鞭辟入里，如对程德枢等；还巧言相激孙权、周瑜，从而为火烧赤壁、大败曹兵奠定了基础。

据说，有一次，国画大师张大千的弟子为其举行饯行酒宴，社会各界名流均应邀出席。大千先生为人一向孤傲。大家入席坐定，不免有点拘谨，宴会开始后只见大千先生举杯来到京剧大师梅兰芳先生面前："梅先生，您是君子，我是小人，我先敬您一杯！"众宾客听罢一惊，梅先生也不解其意：

“此话怎讲？”只见大千先生笑答：“您唱戏，动口，您是君子；我画画，动手，我是小人嘛！”于是满堂宾客大笑不止，梅先生也乐不可支，举杯一饮而尽，宴会气氛十分热烈。大千先生一扫平日之孤傲，以幽默的话语风格达到了当众讲话的目的——巧调氛围，显出大师技高一筹的说话水平。

2. 多变的视角

所谓视角，是指人们观察事物的角度。同一事物，从不同的角度观察认识，其感官认知的结果便不相同。话语的表达视角，在言语交际中是个很重要的因素。人的思想无非“情”“意”二字。一篇言辞，一番话语，表情达意，其表达的视角也应当随意而转，随情而变。美国著名作家马克·吐温善于利用多角度表情达意，甚至应付责难。在一次酒会上答记者问时，他说：“美国国会中有些议员是狗婊子养的。”记者通过新闻媒介把此话捅了出去。华盛顿议员们大为愤怒，纷纷要求马克·吐温道歉并予以澄清，否则就将以法律手段控告他。过了几天，《纽约时报》上果然刊登了马克·吐温致联邦议员们的道歉启事：“我考虑再三，觉得此话不恰当，而且也不符合事实，故特此登报声明，把我的话修改如下：‘美国国会议员中有些议员不是狗婊子养的’。”

马克·吐温巧用肯定与否定的不同视点，将同一思维形式以不同句式表达，貌似不同，实则仍旧表达自己的轻蔑和鄙视。

3. 多变的句型

人类语言丰富多彩，要生动运用丰富多变的口语句型形象，直接表达讲话目的。这一特点，人们在日常言语、社交谈话、会谈报告、节目主持，以及一些论辩、促销、导游等多种口才表现形式中可见一斑。具体说来，句型多变主要表现在不仅有常见的主谓句，还有很多非主谓句，如名句、动句、形句；主谓倒装，定状异位，等等。如当年日本侵略者将天津“南开”炸得一塌糊涂，不少人哀叹：“南开成了难开！”当时的南大校长张伯苓听了，说：“难开？那要加一个标点：‘难，开！’”这里张校长巧用标点，将“难开”这一偏正短语变为转折关系的复句，便将那知难而进，遇挫愈坚的意与情恰到好处地表现出来了。事后有人为此专门撰文《一个标点显人格》，可见句型多变的艺术魅力。

言语要紧扣听众身份

当众讲话面对的听众身份复杂，这就要求讲话者要有强烈的对象意识，以便区别对待。说话如果“无的放矢，不看对象”，效果是肯定好不了的。春秋时的邓析说：“夫言之术，与智者言，依于博；与辩者言，依于要；与贵者言，依于势；与富者言，依于豪；与贫者言，依于利；与勇者言，依于敢；与愚者言，依于说。”邓析的话，归结到一点，就是要针对不同的对象和对象的不同情况，采取不同的对策，要话因人异，区别对待。日本社会心理学家古畑和孝说得十分中肯：“即便是最有效的发送者传播最有效的信息内容，如果不考虑接受者方面的态度及其条件，也不能指望获得最大效果。”

孔子的两个学生子路和冉有向孔子提出同样的问题，却得到孔子截然不同的回答。据《论语》载，一次，子路问孔子：“学了礼乐，就可以行动起来吗？”孔子说：“有父兄在，怎么就行动起来呢？应当先听听父兄的意见才好。”接着冉有问同样的问题时，孔子却说：“好啊，学了礼乐，就应该马上行动起来嘛！”孔子的另一位学生公西华对此疑惑不解，就此向孔子请教。孔子说：“冉有这个人平常前怕狼后怕虎的，要鼓励他勇往直前。而子路好勇过人，有点鲁莽，应当让他冷静点。”孔子能做到因材施教，话因人异，不愧为杰出的教育家、演讲家。说话“无的放矢”，不看对象，效果肯定好不了。可见说话者应该针对不同对象和对象的不同情况，采取不同的策略，以及不同的言语表达。

话因人异、区别对待，首先要区别听话人的文化知识水平。例如，一个人口普查员问一位乡村老太太：“有配偶吗？”老人笑了半天，然后反问：“什么配偶？”普查员只得换一种说法：“是老伴呗。”老太太笑了，说：“你说老伴不就得了，俺们哪懂你们文化人说的什么配偶呢？”

那么在我们当众讲话时，由于通常面对的是广大听众，人员构成复杂，知识水平参差不齐，这就要求我们更要考虑这一点，顾及听众中大多数人的最低文化水平，尽量用简朴的语言说明一个复杂的道理。例如一位科学家为了排除群众中比较普遍存在的恐惧心理作了如下说明："核电站在建立的过程中，已采取了一系列严密的防范措施，因此对周围环境的放射性影响微乎其微。核电站附近居民每年所受的放射剂量只有0.3毫雷姆，而每天吸10支烟就有50~100毫雷姆；看一次彩色电视有1毫雷姆。即使核电站发展史上最严重的美国三里岛核电站事故，电站周围的居民受到的放射剂量也只有1.5毫雷姆，还不如戴一年夜光表所受到的剂量大。煤电站除排放有毒气体和烟灰外，也有放射污染。据对包括核能、煤炭、石油、水力、风力、太阳能等在内的11种能源的危险性做的系统比较，核能是除天然气以外最安全的一种能源……"

在这个说明中，核科学家将晦涩的核专业知识与大众耳熟能详的日常知识相比较，根据听众的知识水平调整发言技巧，使缺乏基本科学知识的人，也会对核电站的安全深信不疑。话因人异，区别对待，其次是要区别听话人的思想状况和情感需要。

韩非子在《说难》中指出："凡说之难，在知所说之心"，"所说出于为名高者也，而说之以厚利，则见下节而遇卑贱，心弃远矣。所说出于厚利者也，而说之以名高，则见无心而远事情，必不收矣。所说阴为厚利而显为名高者也，而说之以名高，则阳收其身，而实疏之；说之以厚利，则阴用其言，显弃其身矣。"韩非子在这里明确指出，谏说的难处，关键在于要使自己的话语切中对方的心理。对方求名，你若用利去打动他，他认为你节操不高而看不起你，自然不听你的；对方逐利，你若用名去打动他，他就认为你不务实际，也不会接受你的意见。有些人阴一套阳一套，表面上装的与内心想的不一致，你按他表面上装的去劝他，他表面敷衍你，实际不用你的；你按他内心想的去劝他，他就暗地里采纳你的意见，但表面上却疏远你。韩非子谈的，关键是要求人们讲话时要探求听众基本的心理状态和内心渴求，以便切中要害，区别对待。

1936年西安事变爆发后，张学良、杨虎城手下的军官情绪冲动，纷纷

要求把蒋介石杀掉。周恩来到达西安后，面对这一群愤怒异常、言辞激烈的军官，根据他们的思想感情状况，他劈头反问一句："杀他还不容易，一句话就行了！"这话尖锐泼辣，立即引起了对方的深入思考，使愤激的人们在思考中趋于平静。但是他们思想上一时还理不清头绪，需要点拨。接着周恩来又循循善诱地引导："杀了他以后又怎么办呢？局势会怎样呢？日本人会怎样呢？国家和民族的前途会怎样呢？各位想过吗？"接连的5个问题，都是这些军官们应该思考而又没有思考的问题，因而造成了步步紧逼的势态，把他们的思考引向了深处。然后，周恩来又透骨敏锐、入情入理地剖析道："这次抓了蒋介石不同于十月革命逮住了克伦斯基，不同于滑铁卢擒获了拿破仑。前者是革命胜利的结果，后者是拿破仑军事失败的悲剧。现在呢，虽然捉了蒋介石，可并没有消灭他的实力，在全国人民抗日高潮的推动下，加上英美也主张和平解决西安事变，所以迫蒋抗日是可能的。我们要爱国，就要从国家民族的利益考虑，不计较个人的私仇。

这话终于击中了军官们思想这个"的"，解开了他们心中的"结"。可见，虽然人们的心情像一只野兔，活蹦乱跳，很难逮住，但只要善于透过言语表象与非语言举动，由表及里地进行探求，洞察听众的需要、目的、心情，就能把握目的，一击中的。

例如19世纪，维也纳上层社会的妇女中，时兴一种筒高、檐宽的帽子，而且在帽檐上装饰着五颜六色的羽翎。女士们一进入剧场，观众就只能看到她们戴的帽子，而看不见戏台。剧场经理在无可奈何的情况下，只好一再请求女士们脱下帽子，可谁也不予理睬。这时，经理灵机一动，根据女士们爱美、爱年轻的心理状况和志趣特点说："年纪老一点的女士可以照顾不脱帽。"话一出口，女士们竟纷纷脱下了帽子。因为她们面临着"美女"与"老妇"的选择。维也纳的上层妇女当然谁也不愿意做老妇，她们戴那种筒高、檐宽的帽子不也是为了追求美吗？

洞察、预测对方的心理，只是为最佳说话形式的选择做准备，而绝不是为了使他人的情感秘密一一暴露，因此言语交际的策略应当是察而不扰。可见掌握了人们内心变化规律，并对症下药，就能切中要害，一击中的，产生良好的讲话效果。

言语要情真意切

我在世界华人演说家俱乐部品牌课程《总裁演说智慧》中分享到：真诚是打开心灵的钥匙，真感情就是好文章！

大量事实证明，说话的魅力并不在于语言的华丽、讲话的流畅，而在于你是否倾注了感情，表达了真诚！最能推销产品的人并不一定是口若悬河的人，而是善于表达真诚的人。当你用得体的话语表达出真诚时，你就赢得了对方的信任，建立起人际之间的信赖关系，对方也就可能由信赖你这个人而喜欢你说的话，进而喜欢你的产品了。

当众讲话也是同样道理。背得很熟、讲得最顺畅的演讲也不是最好的演讲。滔滔不绝、一泻千里的演讲虽然流畅优美，但是如果缺少诚意，那就失去了吸引力，如同一束没有生命力的绢花，很美丽但不鲜活动人，缺少魅力。因此，发言者首先应想到的是如何把你的真诚注入讲话之中，如何把自己的心意传递给对方。只有当听者感受到你的诚意时，他才会打开心门，接受你讲的内容，彼此之间才能实现沟通和共鸣。

正如白居易所说："感人心者，莫先乎情。"说话时既要以理服人，又要以情感人。人是感情动物，语言所负载的信息，除了理性信息外，还有感情信息。这种感情信息，内涵十分丰富。其功能不仅要诉诸人的理智，而且更要打动人的情感。

大诗人白居易说得好："功成理定何神速，速在推心置人腹。"这里的推心置腹就是指话语真诚。所谓真，是指不矫揉造作，不言辞虚浮，能够保持说话人的自我本色。所谓诚，就是真心真意、不掩盖、真情流露。

林肯和美国上议院议员道格拉斯是竞选中的对手。他们曾在伊里诺斯州进行过一场轰动美国的著名辩论。在这场辩论中，林肯不仅取得了胜利，而且获得了誉满全美的"诚恳的亚伯"的称号；道格拉斯却被听众戏称为"小

伟人”。道格拉斯是个阔佬，他为了推销自己，特地租用漂亮的专列，车后安放一尊大炮，每到一站就鸣30响，配以乐队的喧闹，声势之大，为历史之最。他还口出狂言：“要让林肯这个乡下佬闻闻贵族的气味。”林肯则买票乘车，每到一站就登上朋友们为他预先准备好的马拉车。面对道格拉斯的强大挑战，他以退为进，沉着应战。在一次演讲中，他说道：“有人问我有多少财产？我有一个妻子，三个儿子，都是无价之宝。此外，还租有一个办公室，室内有办公桌子一张、椅子三把，墙角还有一个大书架，架上的书值得每个人一读。我本人既穷又瘦，脸蛋很长，不会发福。我实在没有什么可依靠的，唯一可依靠的就是你们。”林肯之真诚首先在不讲排场，与选民心距拉近；内容上，贴近常人之心；谁个没有妻室儿女，他却称他们是无价之宝，这是情感认同；租用的办公室，家具少，书架大，投合选民们理想中的总统形象：廉洁，勤奋，富有学识。这样的自我介绍，不无幽默，这是形象的心理认同。最后，不把自己当作选民的救星，而把选民当作自己唯一的依靠，予以得体恭维，从而获得心理的亲近认同，通过这些推心置腹的讲话，获得选民的普遍认同，从而一举获胜。

此外，还要注意的是要在话语交际过程中，使对方感受到情感的真实，说话人的话语一定要受到发自内心的充沛的情感支配。作家王潜先生论所谓“零度风格”时告诫我们：“说话人装着对自己所说的话毫无情感，把自己隐藏在幕后，也不理睬听众是谁，不偏不倚、不痛不痒地背诵一些冷冰冰的条条儿，玩弄一些抽象概念，或是罗列一些干巴巴的事实，没有一丝丝的人情味，这只能是掠过空中的一种不明来历去向的声响，所谓‘耳边风’，怎能叫人发生兴趣，感动人，说服人呢？”有人说得好：“只有被感情支配的人最能使人相信他的情感是真实的，因为人们都具有同样的天然倾向，唯有最真实的生气或忧愁的人，才能激起人们的愤怒和忧郁。”

正当希腊面临马其顿王国的入侵，而有遭受亡国和失去自由的危机的时候，希腊著名演说家德摩斯梯尼曾经作过一次著名的演说，他的每一句话。每一个词语都充满着发自内心的极为丰富的爱国主义情感。他热情洋溢地说：“即使所有民族同意忍受奴役，就在那个时候，我们也应当为自由而战斗。”从这洋溢着爱国热情的词句中，人们看到了一颗真挚的拳拳之心，

因而他的演讲激励了无数的希腊人从聆听演说的广场直接奔赴战场，连向家人作一声道别也认为耗费了时光。他的敌人，马其顿的国王腓力见到这篇演说词，也不由感慨地说：“如果我自己听过德摩斯梯尼的演说，连我也要投票赞成他当我的反对者领袖。”“感人心者，莫先乎情。”能让对手击节赞叹，这其中蕴涵了多么真挚、奔涌的情感，这炙热的爱国主义情感从心底的火山喷发，从而产生了惊天动地的力量！

言语要实事求是

我在世界华人演说家俱乐部品牌课程《总裁演说智慧》中分享到：讲真话就会有力量，讲假话就会浑身乏力。

富兰克林曾经提醒我们：“当发怒和鲁莽开步前进的时候，悔恨也正踩着两者的足迹接踵而来。”遇到不如意的事情就勃然大怒，只不过是宣泄自己的不满情绪而已，绝不会帮助自己解决问题，或是走出困境。

某企业的一个市场调查科长，因为提供了错误的市场信息而造成了企业的重大损失。犯了这样严重的错误，毫无疑问，企业总经理可以不问理由地对他进行斥责，甚至撤职。但是，这位怒上心头的总经理还是忍了忍，他想先了解一下，到底是这位科长本身不称职而听信了错误信息呢，还是由于不可预料的原因导致的？

于是，这位经理压下了心中的怒火，只是心平气和地把科长叫来，叫他把判断失误的原因写一个报告交上来。事情就这样拖了一段时间，几个月之后，这家公司因为这位市场调查科长提供的信息极为准确而饱赚了一笔。

总经理又叫人把那个科长请来，说：“你上次的报告我看了，你们的工作做得不太细致，有一定责任，但主要是不可预测的意外原因造成的，因此公司决定免除对你的处罚，你也就不要把它再放在心上，只要以后记取教训就行了。这一次，你做得不错，为公司提供了重要信息，我们仍然一样地表

扬你。”说完之后，总经理随即从办公桌里拿出一个红包递给他，这个科长接过来时，不禁眼眶泛红。

因此，千万要切记，在开口批评人之前，一定要了解事实，在心里问一下自己：“我不会搞错吗？”否则，乱指责人，不仅落了个乱骂人的坏名声，事后还得向下属赔礼道歉。

然而，就算是你能放下架子，坦率地向下属说：“对不起，是我弄错了。”下属所受的伤害和内心对你的憎恶，却很难一下子就冰释。

如果你了解这个错误确实是下属犯的，也还要进一步调查和思考，这个下属该承担多大的责任？错误的原因是不可避免的，是一时的疏忽，还是责任心不强，甚至是明知故犯？

因此，你一定要管好自己的口，要牢记一句话：“没有调查就没有发言权。”见到问题时，先别忙着发怒和批评人，而是去了解情况。这样一来，主动权就操纵在你的手里，你想在什么时候、采取什么方式对他进行批评，完全由你决定。

技巧小锦囊

让我们学习几种生活中常用的句调。

句调是指一句话中声音的高低变化，这是语调中主要的内容。句调可分升调、降调、曲调、平调4种。升、降、曲、平四调，各具特色。熟练掌握各种句调的特点，才能灵活表达出各种句调。

1. 升调

升调的特点是前低后高，整个句子的后半句声调明显升高，句末音节比较高亢。当人们在提出问题、感情激动、情绪亢奋、发号施令、宣传鼓动等情况下会用升调。

2. 降调

降调的特点和升调相反，降调时声音先高后低，声调逐渐降低，句末音节短而低。降调是日常交际中运用最广泛的一种语调变化，它多用于情绪平稳的陈述句、感情强烈的感叹句、表达愿望的祈使句等。

3. 曲调

表达复杂的情绪或隐晦的感情时，人们往往用曲调。曲调顾名思义就是句调不断由高转低，自低升高，或由低转高，再降低。运用曲调可以充分表达语义双关、言外有意、幽默含蓄、讽刺嘲笑、夸张等情景。

4. 平调

当人们表达庄重严肃、冷淡漠然、思索回忆、踌躇不决等情绪时，常常运用平调。平调的语言句调变化不大，比较平稳、舒缓。

第四章
避免尴尬的口才艺术

在日常言谈中，有时候会觉得自己说出来的话别人不愿意听，或者是产生了不理想的会话效果；同样，有时候也会觉得别人说出来的话自己不爱听，或者不知道怎样来继续彼此的谈话。这两种情况都会产生无话可说的情况，往往会使人陷入说话的尴尬局面，结果往往可能是影响彼此之间的感情或者不利于事情的发展。尽量避免语言的尴尬，也是我们在日常会话中的必修课程。

口才高手一般都是成熟稳重的人，特别是身处窘境时，能够巧妙地以言语化解自己的尴尬境地。

注意礼节，避免忌讳

我在世界华人演说家俱乐部品牌课程《总裁演说智慧》中分享到：有礼走遍天下，无礼初步难行。

礼貌是文明交谈的首要前提。在交谈中要体现出敬意、友善、得体的气度和风范。要做到礼貌交谈首先就要使用礼貌用语，如“请”“谢谢”等；其次要注意学习一些礼貌忌语，一语不慎造成的后果可能是不能够弥补的。

礼貌忌语是指不礼貌的语言，他人忌讳的语言，会使他人引起误解、不快的语言。不礼貌的语言，如粗话脏话，是语言中的垃圾，必须坚决清除。他人忌讳的语言是指他人不愿听的语言，交谈中要注意避免使用。如谈到某人死了，可用“病故”“走了”等委婉的语言来表达。香港人有喜“8”厌“4”的习惯。因香港人大都讲广东话，而广东话中“8”与“发”谐音，“4”与“死”同音。因此，在遇到非说“4”不可时，可用“两双”来代替。逢年过节，不宜说“新年快乐”或“节日快乐”，而用“新年愉快”“节日愉快”或“恭喜发财”代之。这也是谐音的关系，因为广东话中的“快乐”与“快落”听起来很相似。

容易引起误解和不快的语言也要注意回避。在议论他人长相时，可把“肥胖”改说成“丰满”或“福相”，“瘦”则用“苗条”或“清秀”代之。参加婚礼时，应祝新婚夫妇白头偕老。在探望病人时，应说些宽慰的话，如“你的精神不错”“你的气色比前几天好多了”，等等。随着语言本身的发展，一些词汇的意义也发生了转移，譬如“同志”“小姐”等，在使用时要针对不同对象谨慎决定。还要注意在日常生活中，遇到矛盾冲突时，应冷静处理，不用指责的语言，多用谅解的语言。

此外，在交谈中，我们还应当避免争论的话题，即使你对这个话题有坚

定不移的立场，最好也不要提起，因为争论很容易造成敌对心理，争执双方很快会陷入“竞争状态”，舌剑唇枪，互不相让。很少有人能对敌对者的攻击采取温和的反应，所以最好不要使善意的讨论变成激辩。

其实，两个人之间的交谈很简单，只要找出双方都感兴趣的话题就行了。假如对方对你的话题不置可否，你须留意，切勿尖刻、偏执地讨论这个题目，还是另择题目为好。辩论对两个头脑冷静、有谈话技巧的对手来说是一种开心的游戏，可对于容易冲动和脾气不好的人却是一件危险的事。人们在交谈中常有一些失言：“哎，你儿子的脚跛得越来越厉害了。”“你怎么还没结婚？”“你真的要离婚吗？”一些别人内心秘而不宣的想法和隐私被你这些话无情地暴露了出来，实在是不够理智的。如果你想让人喜欢，就不要对跛子谈跳舞的好处和乐趣，不要对一个自立奋发的人谈祖荫的好处，不要无端嘲笑和讽刺别人，尤其是别人无能为力的缺陷，否则就是一种刻薄。此外，除非是熟识的亲友，不必多谈对方的健康问题。他若身有不适，很可能勾起他的愁绪。一旦他抱怨起自己的疾病和痛苦，你又未必会感兴趣，但你若没表露足够的同情心，则会使对方觉得你冷漠、自私。既然如此，那又何如谈些令人愉快的事呢？

一般说来，批评别人的话题应尽力避免，然而赞美别人所做的工作和本领却是很合宜的，常会使听者感到愉快。

非常场境，机敏应答

在美国第35任总统候选人的提名过程中，肯尼迪的年轻和孩子般的外表成了一个不折不扣的不利条件。众议院发言人萨姆·雷伯恩就攻击肯尼迪是乳臭未干的几个民主党领导人之一。肯尼迪哈哈一笑，把问题抛到一边：“萨姆·雷伯恩可能认为我年轻。不过对一位已是78岁的人来说，他眼中的大部分人都年轻。”可是这个问题始终纠缠着肯尼迪。哈里·杜鲁门在一次

全国性演讲中向肯尼迪挑战。“我们需要的是一个极其成熟的人。”这位前总统说。肯尼迪用逻辑和机智回敬了他的挑战。他说，如果年龄一直被认为是一个标准的话，那么美国将放弃对44岁以下所有人的信任。这种排斥可能阻止杰弗逊起草《独立宣言》、华盛顿指挥独立战争中的美国军队、麦迪逊成为起草宪法的先驱、哥伦布去发现新大陆。

肯尼迪在遭到突如其来的诘难时以非常机敏的方式巧妙地回答对方并予以有力的反击。机敏是机智、敏捷，体现的是人们对矛盾的感受能力以及由此产生的变通能力。这就要求我们必须善于发现问题，判定相应的对策，而且还要随着事情变化不断调整应变策略。

机敏者一般都是成熟稳重的，特别是身处窘境时，沉着稳重更有助于提供化解尴尬的妙法。巩俐小姐有次在中国香港接受访问，有个记者问道：“您觉得自己漂亮吗？”这时候回答“是”或者“不是”似乎都不够妥当，巩俐想了一下说：“我觉得我的牙齿是漂亮的，虽然不整齐却与众不同。”这样的回答博得了全场的掌声。

面对挑战，沉着冷静

1982年秋天，在美国洛杉矶召开的中美作家会议上，美国诗人艾伦·金斯伯格请中国作家蒋子龙解个“怪”谜：“把一只5斤重的鸡放进一个只能装1斤水的瓶子里，您用什么办法把它拿出来？”“您怎么放进去，我就怎么拿出来。”蒋子龙微笑道。那是一个谁也无法解开的“谜”，然而，我们的作家“以其人之道，还治其人之身”，收到了很好的效果。

一次，英国一家电视台采访中国当代青年作家梁晓声，现场拍摄电视采访节目。这位英国记者忽然让摄像机停下来，然后对梁晓声说：“下一个问题，希望您能毫不迟疑地用‘是’或‘否’来回答，好吗？”梁晓声不知有诈，欣然答应。谁知那位英国记者一扬手，遮镜板“啪”的一声响，记者把

话筒放到自己嘴边，说道："没有'文化大革命'，就不会产生你们这一代青年作家，那么'文化大革命'在您看来究竟是好是坏？"说完把话筒立即伸到梁晓声嘴边，摄像机对准了梁晓声的脸。在这进退维谷之际，梁晓声却不动声色地说："在我回答您这个问题之前，我也问您一个问题，没有第二次世界大战，也就没有以反映第二次世界大战而著名的作家，那么您认为第二次世界大战是好是坏？"在这里，梁晓声也是巧妙地应用了"反弹"的应答技巧。

当你面对尴尬，一般是对方故意为难你的时候，很好的办法就是"以彼之道，还施彼身"，找到对方的思考逻辑，用同样的方式请对方予以解释，从而化解难题。

给人留路，利人利己

我在世界华人演说家俱乐部品牌课程《总裁演说智慧》中分享到：利众者伟业必成，一致性内外兼修。

要爽快地接受别人的意见，的确是一件很不容易的事。但是，如果是你的意见比较正确，而他人想要逃避责任的话，这又该如何是好？这样的情况比起自己爽快地接受他人的意见难得多了。

这个时候，不应该逼得他喘不过气，或说不出半句话，也就是所谓的"赶狗入穷巷"。他人被你逼得走投无路的时候，只好抓你的毛病反击。如果你不懂得给对方留些余地，对方表面上可能表现得很宽容，匆匆地随便找个台阶下，但内心的煎熬却不像表面的那样，这种屈辱有机会他一定会讨回来。如果你能够遇到一位心胸宽大且真正欣赏你的人，这是你的福气，你要心存感谢，千万不要因为这样就趾高气扬地不可一世。《孙子兵法》中也说过，攻敌时要留一条退路给敌人；若是把敌人团团围住而不留一条活路，敌人在走投无路的情况之下只好决一死战，全力反击。

有句俗话说得好："得饶人处且饶人。"人在有理的时候不要咄咄逼人，抓住别人的"小辫子"不放，而要有容人容事的胸怀。"大肚能容，容天下难容之事；笑口常开，笑天下可笑之人。"这是人们贴在弥勒佛身边的一副对联。从这副对联中，不难看出人们对大慈悲、大胸怀的敬仰之情。常怀宽容之心，实际上也是做人的一种美德和力量。史书载，战国时赵国的蔺相如以国家利益为重，一忍再忍廉颇的寻衅羞辱，他以"先国家之急而后私仇"的大境界，终使廉颇翻然醒悟，从而给世人留下"将相和"的千古美谈。应该说，宽容是双向的，于人于己都有益。如果一味苛求别人，得理不饶人，这样不但于事无补，也伤了感情。

澄清误会，选好时机

人际交往中，遭人误解是难免的事。在遇到误解以后，有的人感到委屈、悲伤；有的人情绪消沉，认为"跳进黄河也洗不清了"；也有的人会产生强烈的情绪反应，感到别人太不理解自己了，打算采取以牙还牙的报复手段，想以此来消除遭人误解所带来的怨恨。正确的做法是，对误解要"解"不要"误"。所谓"解"，就是缓解、化解矛盾，让误解成为"雪消春水来"的转机。

生活中的误解大部分是由于别人不了解实际情况而产生的。因此，当误解产生时，你应当寻找合适的机会，把事情向当事人解释清楚，让对方了解事情的"庐山真面目"。在申辩、解释时，态度要诚恳，要尽可能平心静气，采取谅解别人的宽宏态度，切不可因内心不满而使用过激的言辞。一旦情况清楚了，对方的误解自然便会烟消云散了。

对有的误解，应先从自己身上找原因、寻对策，不要轻易地指责误解你的一方。应该说，只要对方不是故意找你的茬，与你闹别扭，他对你产生误解总是有原因的。因此，你首先要检查一下自己是否有被对方误解的言行。

如果有，应“有则改之”，立即找到症结，并向对方解释清楚，保证今后多加注意；如果没有，你也不要随意责怪对方，而应采取积极适当的方法，以消除对方对你的误解。

对于那些难以申明或一时无法用行动来证明的误解，不必计较，也不必着急。有句谚语说得好，“时间是澄清误解的明矾”。误解总会消除，是非总有定论，只是一个时间问题而已。

面对奚落，灵活应对

在社交场合，有时会遇到别人有意无意抢白你，奚落、挖苦、讥讽你，你该怎么办？有随机应变能力的人，能调动自己的智慧，化被动为主动，使尴尬烟消云散。“兵来将挡，水来土掩”，你可视不同的对象选择不同的应付办法。

若判明来者不善，是怀有恶意，故意挑衅，你可以“以眼还眼，以牙还牙”，有理、有利、有节，有礼貌而巧妙地回敬对手，针锋相对，“原物”顶回。如果有人用过于唐突的言辞使你受到伤害，或叫你难堪，你应该含蓄以对，或装聋作哑、拐弯抹角、闪烁其词，或顺水推舟、转移“视线”、答非所问，谈一些完全与其问话“风马牛不相及”的事，用这种委婉曲折的方法反驳对手，定会取得奇特的功效。

有的时候，可能会遇到棘手犯难的问题，对此若以幽默谐趣的方式回答，往往会“化险为夷”，改变窘态。在“山重水复疑无路”时，转为“柳暗花明又一村”，使尴尬局面消失在谈笑之中。

俗话说：“防人之心不可无，害人之心不可有。”练就随机应变的语言表达功力很重要，但切不可主动进攻、出口伤人，而且防卫要注意有礼貌。

多说良言，莫吐恶语

在交谈中，每说一句话之前，都要考虑一下你要说的话是否合适，不要口无遮拦，想说什么就说什么，给其他人造成不快。除非是亲密的朋友，否则最好不要对个人的卫生状况妄加评论。如果某人的肩膀上有很多头皮屑或口中很难闻，或者拉锁纽扣没系好，请尽量忍耐不去想，并等他亲密一些的朋友告诉他。如果你直接告诉他，特别是在人比较多的场合，很容易让对方处于尴尬的境地。

许多人不喜欢别人问自己的年龄，尤其对女性而言，年龄是她们的秘密，不愿被人提及。对钱等涉及个人收入的一类私人问题的询问通常也是不合适的，可以置之不理。

在社交活动中，应以诚待人，宽以待人。要与人为善，而不要打听、干涉别人的隐私，评论他人的是是非非。不要无事生非，捕风捉影，也不要东家长，西家短，更不要传小道消息，把芝麻说成西瓜。说话要有事实根据，不能听风就是雨，随波逐流。我在世界华人演说家俱乐部品牌课程《总裁演说智慧》中分享到："良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒。"所谓恶语是指那些肮脏污秽、奚落挖苦、刻薄侮辱一类的语言。口出恶语，不但伤人，而且有损自身形象。在社交活动中，应当尊重人，温文尔雅，讲究语言美，而不要自以为是，出言不逊，恶语伤人。

此外，如果两人相见，话不投机怎么办？不妨把"话不投机"的对方当作会话训练的对手。有一种人，当他和某人在一起时，总是有说不完的话，可是和另一个人在一起时，却沉闷得不讲一句话。

俗语说："酒逢知己千杯少，话不投机半句多。"有些朋友一旦感到与对方讲话不投机，自己虽有话题，也不愿提出，而且从心底里拒绝接受对方的意见，这不是一种应有的态度。培养自己的会话能力，除了会话的场合与

次数要多以外，更要把握与各式各样的人交谈的机会。你或许会发现自己对某个人有很深的成见，一见到他，就产生一股厌恶感。这时，你不要逃避，应该更积极地去跟他交谈，这是训练会话技巧的最佳方法。你可以选择一些比较轻松的话题跟他谈，例如电影啦、音乐啦，通过这些交谈，可以促进两人之间的感情，增加彼此的了解。经过几次交谈后，或许你会发觉："哦！原来他不是一个那么令人讨厌的人！"也可能你们会从此变成一对很谈得来的朋友。

日本影评家淀川长治曾说："我从来没有碰到过令我讨厌的人。"这是一句了不起的名言，你如果能够去除不跟讨厌的人讲话的观念，一定会变得很有人缘，会话技巧也必提高，这种一举两得的事，何乐而不为呢？而如果一次话不投机就放弃了深入了解的机会，或许失去的要比得到的更多。记住，给彼此一个机会，或许你就能收获一个知心的朋友。

巧用心思，习惯聆听

如果你同别人谈话，对方谈起你不懂的内容或不感兴趣的话题，你可以说："我上次已同某人谈起过这件事……"这样，就可以说另一个新话题了。原则上，只要你对每一件事，都具有强烈的好奇心，那就不会有你不感兴趣的话题出现。

有时，一些你本来不感兴趣的话题，也会带给你意外的收获，使你受益匪浅。这也就是说，与人交谈，除了能带来兴趣，还能增长自己的见识。有了这种想法，在你的世界里，应该不再有你不感兴趣的话题存在了。与呆板的人交谈时，只要你多花一点心思去注意，也会发现很有趣的地方。还有从老年人、父母、上司等的谈话中，也往往可以得到丰硕的收获。现代人都具有强烈的反抗意识，往往将父母的话置诸脑后，实在是很可惜。请耐住性子，好好地听一次，你会发现很有趣、很有用的一面。听完后，你若觉得有

必要批评，再去批评也不迟。批评和聆听是两回事。如果话题总是局限于流行的服饰、时代潮流等，那你怎么能成为会话的高手？又怎能成为受人欢迎的人？

如果有人问，21世纪高素质的人才应该具备什么样的才能，很多人都会答："口才。"换个角度讲，这个世纪同样需要听才。可以说会说话首先要会听话，要想提高口才，必须要提高听才。如能积极主动、持之以恒地形成听人说话的良好习惯，相信你一定可以获得更多的收获。

随机应变，巧打圆场

打圆场，是指交际双方因为某种原因产生误解、不快、尴尬或即将引发不必要的争端时，第三者及时适宜地出面，把此事向好的、吉祥的、有利的、愉快的方面加以解释，以促进人际关系的和谐，把双方的矛盾"扼杀"在"摇篮"中的一种方式。打圆场辞令，就是在这种解说、解释中所运用的机智、巧妙、智慧、灵活、幽默等让双方都能接受的恰当得体的语言。打圆场与调解的区别在于，调解一般是在双方矛盾、问题、纠纷出现之后，而且多针对时间较长和程度较深的矛盾双方；打圆场则是在交际双方的误解或争执产生之前或在即的时候，或者仅仅是一方在某方面产生误解、陷入烦恼及僵局时的解说、解释与开导。或者更确切地说，前者针对已经产生的纠纷、矛盾，后者针对尚未出现或即将出现的误会、困境与尴尬的气氛。

在交际活动中，由于交际双方彼此缺乏了解以及种种突发事件的存在，往往会导致尴尬或僵持场面的出现，这个时候如果没有人站出来打圆场，那么就很可能引起一方或双方的不快，干扰事情的正常进行，甚至影响到彼此的关系和友情。由此可见，在交际中把握对方的心理，审时度势，然后凭借恰到好处的解说来化解尴尬与僵局，这确实是一项值得重视的能力。要想成

功地打圆场，可以从以下几个方面着眼：其一，制造幽默的气氛；其二，强调事件的合理性；其三，肯定交际各方的价值；其四，指出交际各方观点的合理性；其五，根据事物与语言的谐音关系向好处发挥；其六，根据事物与语言的意义关系向好处联想；其七，从问题或事物的反向去思考；其八，把事物、事件原来的概念和意义引申；其九，把事件加以善意的曲解；其十，换一个角度重新解释。

1. 制造幽默的气氛

在现实生活中，过于严肃和枯燥的东西往往不易为人接受，所以人们会想方设法把它变得灵活些、有趣些。在交际场合中也是一样，如果某个较为严肃、敏感的问题搞得交际的双方都很尴尬，甚至于阻碍了正常交际的顺利进行时，我们同样可以通过幽默的解说将其诙谐化，利用它把原来被它搞僵的场面激活，使交际活动得以顺利推进。

20世纪50年代一次国宴，外宾见了盘内汤菜中的笋片的样子是法西斯纳粹的标志的形状，感到迷惑不解，于是询问陪同同志。陪同同志一看，发现是民族图案“万”翻滚后造成的，便解释说：“这不是法西斯标志，是中国传统图案，叫‘万’字，象征福寿绵长，是对客人的良好祝愿！”接着又风趣地说，“就算是法西斯标志也没有关系吗！我们大家一齐来消灭法西斯，把它吃掉！”听了这机智巧妙的解说，宾主哈哈大笑，气氛更加友好热烈，这道汤菜很快被吃了个精光。

在这一外事交际活动中，中国传统图案“万”字符由于与法西斯的标志相似，结果制造了尴尬局面，这一事件当然令宾主都感到不悦。然而，机智过人的陪同同志使用了“将严肃问题诙谐化”的交际技巧，在对“万”字符进行解说之后，号召大家吃掉法西斯，结果一下子令僵化的气氛活跃起来，宾主双方的尴尬与疑虑烟消云散。

2. 强调事件的合理性

人们之所以在交际活动中陷入窘境，常常是因为在特定的场合做出了不合时宜、不合情理或有辱身份的举动，而旁人又往往不便于直接指出这种举动的不合理性，于是进一步导致了整个局面的尴尬或僵持。在此情形下，最行之有效的打圆场方法莫过于找一个视角或借口，以合情合理的依据来证明

对方举动在此时是正当的、无可厚非的。这样一来，个人的尴尬解除了，正常的局面也得以继续下去了。

有一次，一位著名演员和丈夫举办一次敬老宴会，请文化艺术界许多著名前辈参加。九十多岁的老画家由他的看护陪同前来。老人坐下后，就拉着一个年轻女演员的手目不转睛地看。过了一会儿，老人的看护带点责备的口气对老人说："你总看别人做什么？"老人不高兴了，说："我这么大年纪了，为什么不能看她？她生得好看。"老人说完，脸都气红了，弄得大家很尴尬。此时这位演员笑着对老人说："您看吧，我是演员，不怕人看。"

在这个例子里，年轻的女演员恰当地使用了"强调事件合理性"的打圆场技巧。在有许多文化界老前辈参加的宴会上，九十多岁的老画家拉着女演员的手目不转睛地看，这确实是有悖常理的举动。考虑到老画家的地位和自尊问题，女演员并没有直接表达自己对此事的态度，而是以"自己是演员"为依据，证明老画家看自己是正当而合理的，给老人铺了一个舒服的台阶。老人顺利摆脱了尴尬，宴会就可以正常继续下去了。

3. 肯定交际各方的价值

当交际的各方因彼此不能满意对方的条件而争执不休时，作为调解者应理解争执各方此时的心理和心情，不要轻率地厚此薄彼，以免加深各方的不满情绪。正确的做法是只强调各方的差异（而非优劣），并对各自的优势和价值予以肯定，以此在一定程度上满足他们的自我实现心理。

4. 指出交际各方观点的合理性

当人们因固执己见而争执不休时，造成僵持局面难以缓和的原因往往已不是双方的观点本身，而是彼此的争胜情绪和较劲心理。事实上，对某一问题的看法本身常常并不是一成不变的，随着环境的变化，角度的转移，不同乃至对立的观点都可能是正确的。因此，我们在打圆场时可以抓住这一点，帮助争执双方灵活地分析问题，使他们认识到彼此观点的相对性和兼容性，进而停止无谓的争执。

5. 根据谐音向好处发挥

生活中发生的一些猝不及防的意外事件，往往会让当事者遭遇尴尬、不快或引发不必要的麻烦，轻则烦恼伤心，重则结下疙瘩，有的甚至一生都在

心中笼罩着一层厚厚的阴云。这时如果利用突发事件及事物与语言间的关系进行机智巧妙的阐释，就会使当事者转忧为喜。

6. 根据意义关系向好处联想

生活中的任何事物之间看似风马牛不相及，其实如果细心体味、挖掘与联想，总能找到内在的联系。打圆场者就是根据事物、事件同语言之间的意义上的关系进行巧妙、积极地推衍联想、生发，从而将两者紧密地联想在一起，做出一种吉祥、快乐、令人高兴的解释，使对方从烦恼与不快中解脱出来，增进人际关系的和谐。这从表面看是辞令，其实更本质的东西是打圆场者的思维与智慧。

7. 从事物反向思考

面对一些突如其来的窘境，在当事人无法解释、无力摆脱与无可奈何的时候，第三者往往可以跳出固有的思维定式，从问题、事物或事件的反向去思考，做出让对方欢喜、满意的解释。这也是打圆场辞令中较高层次的方法。

一位中国人去美国探亲，他的姐夫在西雅图开了家餐厅。一天，他正帮大姐洗碗，忽然店堂传来一阵喧闹声。原来，餐厅为招揽生意，每当客人离座时，总要奉送点心一盒，内附精致“口彩卡”一张，上印“吉祥如意”“幸福快乐”等吉利话。眼下店堂里一对新婚夫妇原是老主顾，昨天他俩满怀喜悦地光顾。这天上午，他们打开点心盒，意外地发现竟没有往常的“口彩卡”。两人顿感太不吉利了，便来“兴师问罪”。新郎还算克制，只是追究原因，新娘却委屈得快要落泪了。身为招待的外甥女，自知忙中出错，急得张口结舌。大姐不断赔礼道歉，仍无济于事。去探亲的这位弟弟不慌不忙地跨到大姐跟前，微笑着，用不熟练的英语说道：“No news is the best news.”（没有消息就是最好的消息）。一句话，使新娘破涕为笑，新郎也顿时喜上眉梢，高兴地和他握手拥抱，连连道谢。

这句平息风波的妙语就是反向思考的结果。没有吉利的话，这当然不好，但是否就是绝对的不好呢？反过来想一下，就想到了美国的一句谚语“没有消息就是最好的消息”，妙语一下子就找到了，而因此引起的麻烦也自然消除了。

8. 进行概念或意义引申

其实，生活中很多情况下的尴尬与僵局都是交际一方无意之间或因不了解对方而造成的，怀有恶意与歹念的情况并不多见。在这种尴尬的情况下，第三者是最合适的打破僵局的人选。如果第三者能根据具体情况将引起尴尬的事物、事件原来的概念、意义引申向别处，则会有效地化解尴尬僵局。

9. 加以善意的曲解

在交际活动中，交际的双方或局外人由于彼此不甚了解，常常会做出一些让对方迷惑不解的举动，导致尴尬、紧张场面的出现。为了缓解此种局面，我们可以采用故意曲解的策略，假装不明白尴尬举动的真实含义，而给出有利于局势好转的理解，进而一步步将局面朝有利的方向引导过去。

苏联领导人戈尔巴乔夫偕夫人赖莎访美，在赴白宫出席里根的送别宴会的途中，他突然在闹市下车，和站在路旁的美国行人握手问好。苏联保安人员急忙将汽车扭转回头，冲下车，围上前去，并喝令站在戈尔巴乔夫身旁的美国人赶快把手从裤袋里抽出来（怕他们袋内藏有武器）。行人被搞得不知所措，有人责问这是为什么？站在戈尔巴乔夫身后的赖莎十分机智，赶快打圆场，向责问的美国人解释说："他们的意思是要你们把手伸出来，跟我丈夫握手。"

这种随机应变、顺水推舟的圆场话真是两全其美，既维护了苏联领导人与美国人的友好感情，也消除了由此带来的尴尬局面。顿时，周围的美国人都伸出手来同戈尔巴乔夫等人握手致意。

技巧小锦囊

少说抱怨的话，多说宽容的话。抱怨带来记恨，宽容乃是智慧。

少说讽刺的话，多说尊重的话。讽刺显得轻视，尊重增加了解。

少说拒绝的话，多说关怀的话。拒绝形成对立，关怀获得友谊。

少说命令的话，多说商量的话。命令只是权威，商量才是领导。

少说批评的话，多说鼓励的话。批评产生助力，鼓励发挥力量。

少说消极的话，多说积极的话。消极只会丧志，积极发挥潜能。

少说否定的话，多说肯定的话。否定带来失败，肯定通向成功。

少说负面的话，多说正面的话。负面去向黑暗，正面迎接光明。

第五章
如何赞美与批评

我们身边的每个人，当然也包括我们自己，都希望受到周围人的赞美，希望自己的价值得到肯定。虽然我们都处于一个极小的天地里，但却仍认为自己是小天地中的重要人物。对于肉麻的奉承，我们会感到恶心，然而又渴望得到对方由衷的赞美。那么，我们究竟希望得到什么样的赞美呢？我们又该如何去巧妙地赞美他人呢？

另一方面，人无完人，在这个世界上，任何人都会犯错误。所以，我们不仅要学会赞美别人，还要学会批评别人。但是，面对他人的错误大发雷霆的做法是不明智的，因为没有人愿意被批评，更不会“闻过则喜”。如果面对错误你一味地指责别人或简单地说明你的看法，那么除了换取厌恶和不满外，你可能一无所获。你的批评是否成功，关键在于你所采取的方法。

赞美与奉承大有不同

我在世界华人演说家俱乐部品牌课程《总裁演说智慧》中分享到：只要讲话就要学会赞美！

赞美是一种说话的艺术，正确运用这门艺术，会使被赞美者心情愉快；而作为赞美者自己，也会从中感到快乐甚至感到幸福。但是，在这里我们有必要弄清楚这样一个问题：真诚的赞美和奉承究竟有什么不同。因为弄清楚这个问题，是使那些不愿赞美他人者"赞口常开"的关键。

赞美与奉承有本质的区别。赞美是真诚、热忱的，是出于真实的感觉，绝不能掺杂任何不良的用心；同时，赞美是对别人的优点和长处充分肯定，是为满足别人对于尊重和友爱的需要，给别人以精神上的激励和鼓舞。而奉承他人则是宁肯牺牲自己的尊严去恭维人，是出于某种不可告人的企图，明显的是趋炎附势，巴结讨好权威。正如卡耐基所说："奉承是从牙缝中挤出来的，而赞美是发自心灵的。"

第一个区别，是否发自内心。真诚的赞美起源于内心深处的一种"美感"、一种冲动。它反映了一个人对另一个人的认可：外表漂亮，言谈合自己的口味，行动敏捷，品格高尚……即在两个人之中，其中一个人在另一个人身上发现了符合自己理想和价值标准的可贵之处。我们认识、了解这个人的时候，已经有一种无形的力量促使自己要去赞美他的一些优点。

但是奉承却不同，它不是发自内心世界的对另一个人的认可和钦佩，而是基于内心世界早已存在的一种目的，一种对眼前或日后能够收到"回报"的投资。奉承者在"赞美"他人的时候，脸上虽眉飞色舞，但却有几分不自在；他的词语是火辣辣的，但他的内心却是一片冰冷。他在赞美一个人的时候，心里想着的只是如何顺利办完与自己利益攸关的事，如何获得自我的满足。

第二个区别，真诚的赞美是实事求是、有理有据地赞，而奉承则是凭

空捏造、无理无据地捧。一个真诚的人，在赞美别人的时候，非常有针对性和分寸。他们知道哪些应该讴歌，哪些应该提醒注意，哪些应该反对。在他们看来，真正的十全十美是不存在的，事物不存在完美，人更不存在十全十美。因而他们对一个人的评价，根本不会用“最”这些字眼，也不会用“他没有缺点”这些措辞去评价一个人。

奉承者无事生非。他们把只能用一般词语赞美的东西任意扩大。大事特夸、小事大夸、无事也要夸是这些人的特点。其中有些“佼佼者”，把一个人的优点能转变成缺点，把一个人的缺点又同样能转变成优点，因而他们在领导、上级面前，时常“义正词严”诋毁别人，以博取欢心，而心里却打着自己的主意。他们在“赞美”一个人的时候，心里会说“这个人喜欢被人拍，我就多拍一拍他吧”，或者“他喜欢坐轿，我就抬一抬吧，总有一日要把他摔下来”，因而他们在赞美一个人的时候，会自以为聪明地向旁人挤眉弄眼，以显示自己非凡的本领。

使别人快乐和讨对方喜欢是两件不同的事。使别人快乐考虑的是别人而不是自己，讨对方喜欢则刚好相反，他处处计较个人的得失。愿你把握分寸，真心地赞美你周围值得赞美的人。

赞美是一种有特色的说话艺术，能恰如其分地赞美别人，既可以增添我们的自信心，也可以提高我们说话的胆量。

多在背后赞美他人

德国历史上的“铁血宰相”俾斯麦为了拉拢一位敌视他的议员，便有计划地在别人面前说那位议员的好话。俾斯麦知道，那些人听了自己对议员说的好话后，一定会把他的话传给那位议员。后来，两人成了无话不说的朋友。

人往往喜欢听好听的话，即使明知对方讲的是奉承话，心里还是免不了会沾沾自喜，这是人性的弱点。一个人听到别人说自己的好话时，绝不会

感到厌恶，除非对方说得太离谱了。作为一门学问，说好话的奥妙和魅力无穷，然而，最有效的好话还是在第三者面前说。设想一下，若有人告诉你，某某在背后说了许多关于你的好话，你能不高兴吗？这种好话，如果是在你的面前说给你听的，或许适得其反，让你感到很虚假，或者疑心对方是否出于真心。为什么间接听来的便会觉得特别悦耳动听呢？那是因为你坚信对方在真心地赞美你。

当你直接赞美对方时，对方极可能以为那是应酬话、恭维话，目的只在于安慰自己。要是通过第三者来传达，效果便会截然不同。此时，当事者必定认为那是认真的赞美，没有半点虚假，从而真诚接受，还对你感激不尽。

在现实中，我们往往会看到这样的现象：当父母希望孩子用功读书时，采用整天当面教训孩子的方法，还是很难获得一些效果，但是，假如孩子从别人嘴里知道父母对自己的期望和关心，父母在自己身上倾注了很多心血时，便会产生极大的动力。

卡尔上初中后，由于受他父亲去世的影响，学习成绩逐渐下降。他的妈妈苏珊想方设法帮助他，但是她越是想帮儿子，儿子离她越远，不愿和她沟通。卡尔学期结束时，成绩单上显示他已经缺课95次，还有6次考试不及格。这样的成绩预示他极有可能连初中都毕不了业。苏珊想了很多办法，比如带他到学校的心理老师那里去咨询、软硬兼施、威胁、苦口婆心地劝他甚至乞求他，但是，这一切都无济于事。卡尔依然我行我素。

一天，正在上班的苏珊接到一个自称是卡尔学校的心理辅导老师的电话。老师说："我想和你谈谈卡尔缺课的情况。"老师刚说了这一句，不知为什么，苏珊突然有一种想倾诉的冲动。于是她坦率地把自己对卡尔的爱、对他在学校里的表现所产生的无奈、她自己的苦恼和悲哀，毫无保留地统统向这个从未谋面的陌生人一吐为快。苏珊最后说："我爱儿子，我不知道该怎么办。看他那个样子，我知道他还没有长大，他是一个好孩子，只要他努力，他会学出好成绩。我相信他，我的儿子是最棒的。"

苏珊说完以后，电话那头一阵沉默。然后，那位心理辅导老师严肃地说："谢谢你抽时间和我通话。"说完便挂上电话。

卡尔的下一次成绩单出来了，苏珊高兴地看到他学习有了明显的进步。

后来卡尔一跃成为班上的头几名。

一年过去了，卡尔升上了高中，在一次家长会上，老师介绍了他怎样从差生向优生的转变过程，还夸奖苏珊教子有方。回家的路上，卡尔问苏珊："妈妈，还记得一年前那位心理辅导老师给您打的电话吗？"苏珊点了点头。

"那是我。"卡尔承认说，"我本来是想和您开个玩笑的。但是我听见了您的倾诉，心里很难过。我就想，是我伤了您的心。这使我很震惊。那时候我才意识到，爸爸去世了，您多不容易啊！我必须努力，再也不能让您为我操心了，我下定决心，一定要让您为有我这个儿子而骄傲。"卡尔的一席话，使苏珊的心里顿时充满了温暖。

请多多和孩子沟通与交流，让彼此的心灵不再遥远。如果你对孩子有什么看法和建议，不妨找个机会开诚布公地谈一次。

又如，当下属的人，平时上司在自己面前说了很多勉励的话，但还是没有多大感触，但当有一天从第三者的口中听到了上司对自己的赞赏后，深受感动，从此更加努力工作，以报答上司对自己的"知遇"之恩。

多在第三者面前去说一个人的好话，是使你与那个人关系融洽的最有效的方法。假如有一位陌生人对你说："某某朋友经常对我说，你是位很了不起的人！"相信你感动的心情会油然而生。那么，我们要想让对方感到愉悦，就更应该采取这种在背后说人好话的策略。因为这种赞美比起一个魁梧的男人当面对你说"先生，我是你的崇拜者"更让人舒坦，更容易让人相信它的真实性。这种方法不仅能使对方愉悦，更具有表现出真实感的优点。

赞美的6个前提条件

赞美是一门艺术，合理的赞美有6个前提条件。

1．要有根有据，不能言不由衷或言过其实

赞美要有根有据，如果言不由衷或言过其实，对方就会怀疑赞美者的真

实目的。

清代的左宗棠平素喜欢牛，认为牛能任重致远，他甚至把自己看做是牵牛星降世。他曾经在自己的后花园开凿水池，左右各列着一个石人，一个似牛郎，一个似织女，并且在旁边立着石牛，隐寓自负之意。

左宗棠身体肥胖，大腹便便。他曾经在茶余饭后捧着自己的肚子说："将军不负腹，腹亦不负将军。"一天，他捧着自己的肚子问手下人："你们知道我这腹中装的是什么东西吗？"有的说是满腹文章，有的说是满腹经纶，有的说腹中有十万甲兵，有的干脆说腹中包罗万象。左宗棠听了后连说："否，否！"忽然有位小校出来大声说："将军之腹，装满了马绊筋。"左宗棠听了拍案大加赞赏说："是，是！"小校因此而受到提拔。

湖南人喊牛吃的草为"马绊筋"。小校的回答正是抓住了左宗棠的心境，与他的宿志相符，所以受到左宗棠的赞赏。

2. 要雪中送炭，不要锦上添花

最有效的赞美不是"锦上添花"，而是"雪中送炭"。最需要赞美的不是那些早已扬名天下的人，而是那些自卑感很强的人，尤其是那些被压抑、自信心不足或总受批评的人。他们一旦被人真诚地赞美，就有可能使尊严复苏，自尊心、自信心倍增，精神面貌从此焕然一新。

在19世纪初期，伦敦有位年轻人想当一名作家。他好像什么事都不顺利。他几乎有4年的时间没上学。他的父亲因无法偿还债务，被迫入狱，而这位年轻人还时常遭受饥饿之苦。最后，他找到一份工作，在一个老鼠横行的货仓里贴鞋油底的标签；晚上在一间阴森寂静的房子里，和另外两个男孩一起睡。就在这个货仓里，他写稿寄出去，可是一个接一个的稿件被退回，最后有一位编辑承认并夸奖了他。由于这句夸奖，使他受到了极大的激励，眼泪流到了他的双颊。这个男孩的名字叫查尔斯·狄更斯。

假如不是那位编辑的夸奖，狄更斯很可能永远成不了作家，更不用说成为世界著名作家。这就是妙语激励的神奇效果。

3. 内容要具体，不能含糊其辞

赞美要具体，不能含糊其辞。含糊其辞的赞美可能会使对方混乱、窘迫，甚至紧张。赞美越具体，说明你对他越了解，从而拉近人际关系。

克莱斯勒公司为罗斯福总统制造了一辆汽车，因为他下肢瘫痪，不能使用普通的小汽车。工程师把汽车送到了白宫，总统立刻对它表示了极大的兴趣。他说："我觉得不可思议，你只要按按钮，车子就开起来，驾驶毫不费力，真妙。"他的朋友和同事们也在一旁欣赏汽车。总统当着大家的面夸奖："我真感谢你们花费时间和精力研制了这辆车，这是件了不起的事。"总统接着欣赏了散热器、特制后视镜、钟、车灯等，换句话说，他注意并提到了每一个细节，他知道工人为这些细节花费了不少心思。总统坚持让他的夫人、劳工部长和他的秘书注意这些装置。这种具体化的赞美让人感觉到真心实意。

4. 要恰如其分，不能掺一点水分

恰如其分就是避免空泛、含混、夸大，而要具体、确切。赞美不一定非是一件大事不可，即使是别人一个很小的优点或长处，只要能给予恰如其分的赞美，同样能收到好的效果。

一次会议上，何处长在总结工作时提到发表文章比较多的小杨时表扬道："小杨同志肯动脑子，好钻研，近来成果很多，发表了7篇文章。其他年轻同志要向他学习，搞些成果出来。"话音未落，就有一位年轻的部下插话说："水平不能以文章来定，文章的好差不能以发表的多少来定。发表文章多并不一定说水平高，那有可能是文字垃圾多。有的人一辈子就发表一篇或几篇文章，影响却大，难道说水平低吗？"处长被问了个瞠目结舌，不得不解释一番，结果弄得谁都扫兴而归。

这个何处长的尴尬不在于他没有根据，而是有据却无理。他的表扬经不起推敲，有水分，太夸张，所以其他人心里不痛快，把他的赞美给堵了回去。

5. 要把握时机，不要拖延

赞美别人要善于把握时机，因为赏不逾时。一旦发现别人有值得赞美的地方，马上要发掘出表扬的道理当众表扬他，不要拖拉，也不必要积累到一起再找时机表扬。事情就是这样，当其他人看到某人的成绩或优点时，忌妒心可能萌发，为寻求心理平衡可能会攻击或者找到攻击别人的理由，所以赞美"留到以后再说"，难度可能更大。

有一次，曾国藩召集诸将议论军务，他先发言道："诸位都知道，洪秀

全是从长江上游东下而占据江宁的，现湖北、江西均为我收复，江宁之上，仅存皖省，若皖省克复，江宁则早晚必成孤城。”此时，一向沉默寡言的李续宾从曾国藩的话中意识到了下一步的用兵重点，就试探着插话问道：“大帅的意思是要进兵安徽？”“对！”曾国藩见李续宾听出了自己话中的真意，便以赏识的口气说：“续宾说得不错，看来你平日对此已有思考。为将者，踏营攻寨算路程等尚在其次，重要的是胸有全局，规划宏远，这才是大将之才。续宾在这点上，比诸位要略胜一筹。”其他将领也连连点头，认为曾国藩说得不错。

曾国藩是很善于赞扬别人的，他听完李续宾的发问后，立即抓住时机，准确及时地给予大力赞扬。这在李续宾听来无疑是增强自信心；在其他人听来，也仿佛接受了一次教导。一次准确及时的赞扬，两个好的结果。

6. 要真心诚意，不能虚伪

有的人在赞扬别人时，只想着树立自己个人的威信，收买人心，实际上并没有表现出欣赏的诚意。无论是被表扬者，还是其他人都像被猴耍一般。这样的赞美根本不起作用。所以赞美要表示出真心诚意。

北魏太武帝拓跋焘欣赏崔浩的才能，聘他为顾问，并鼓励他集思广益、敢于进谏。在一次宫廷酒宴上，太武帝对着群臣发自内心地称赞身边的崔浩说：“你们看他纤瘦懦弱，手不弯弓持矛，但他胸中所怀的却远远超过甲兵之勇。朕开始时虽有征讨之意，但思虑犹豫不能决断，最后克敌制胜，都是他引导我走到今天这一步的。”话中充满诚意。

富兰克林说：“诚实是最好的政策。”聪明的领导在表扬下属时，最好的方法就是要真诚。太武帝对崔浩的赞美没有半点虚伪，坦诚之情历历可见。

赞美的4种方式

赞美是欣赏，是感谢，给人的喜悦是无可比拟的。一副冷漠的面孔和一

张缺乏热情的嘴是最使人失望的。怎样赞美呢？主要有以下4种方式：

1. 直接式

赞美他人最常见的方式就是直接赞美。特别是上级对下级、老师对学生、长辈对晚辈。它的特点是及时、直接。

被誉为“现代物理学之父”的爱因斯坦平日酷爱音乐，喜欢弹钢琴，擅长拉小提琴。有一年，他应邀去比利时访问，比利时国王和王后都是他的朋友。王后也是一个音乐迷，会拉小提琴。他和王后在一起合奏弦乐四重奏，合作得非常成功。爱因斯坦对王后说：“您奏得太好了！说真的，您完全可以不要王后这个职业。”听了爱因斯坦的赞美，王后为此很是兴奋了一阵。

2. 间接式

在日常生活中，如果我们想赞美一个人，不便对他当面说出或没有机会向他说出时，可以在他的朋友或同事面前，适时地赞美一番。这样收到的效果会更好。

南北战争开始时，北方联军连吃败仗。后来林肯大胆起用了一位将军——格兰特。他出身平民，衣着不整，言语粗俗，行为莽撞，有人还说他是个酒鬼。林肯心里明白，所有对他的传言都是夸大之词……后来，竟然有人要求林肯撤掉格兰特的军职，其理由是说他喝酒太多。林肯则不以为然，他赞扬格兰特说：“格兰特总是打胜仗，要是我知道他喝的是哪种酒，我一定要把那种酒送给别的将军喝。”格兰特没有辜负林肯的信任，为结束南北战争立下了赫赫战功，证明自己的确是一位能力卓越的将军。后来，他成为美国第18任总统。

3. 激情式

朋友之间需要赞美，同事之间需要赞美，恋人之间更需要赞美。赞美既是获取爱情的催熟剂，又是缓和矛盾的润滑剂，还是保持感情的稳定剂。正如拿破仑所说：“从来没有哪个女人像你这样受到如此忠贞、如此火热、如此情意缠绵的爱！”对他的女神，拿破仑总是不吝啬赞美。

情人眼里出西施，在拿破仑眼中，他的妻子约瑟芬是天下最有魅力的女人。他用尽了一切华美的、无与伦比的词语去赞美她。拿破仑在行军中给约瑟芬写信说：“我从没想到过任何别的女人。在我看来，她们都没有风度，

不美，不机敏！你，只有你能够吸引我，你占有了我整个心灵。”他有一次甚至在约瑟芬耳边以哀求的语气说：“啊！我祈求你，让我看看你的缺点。请不要那么漂亮、那么优雅、那么温柔和那么善良吧；尤其是再不要哭泣；你的泪水卷走了我的理智，点燃了我的血液。”

对于心爱的人，拿破仑无法掩饰自己的赞美之情，这种激情式赞美使约瑟芬十分受用和满足。

4. 意外式

出乎意料地赞美，会令人惊喜。丈夫工作一天后回家，见妻子已摆好了饭菜，称赞妻子几句。老师见学生把教室打扫得干干净净，夸奖一番。在学生看来是应该的，却得到老师的赞美，心情是无比愉悦的。

有时，赞美的内容出乎对方意料，也会引起对方的好感。

卡耐基在《人性的弱点》中写了一个他曾经历过的故事。一天，他去邮局寄挂号信，办事员服务质量很差，很不耐烦。当卡耐基把信件递给她称重时，他说：“真希望我也有你这样美丽的头发。”闻听此言，办事员惊讶地看看卡耐基，接着脸上露出微笑，服务变得热情多了。

某将军在战场上攻无不克、战无不胜，可谓英姿飒爽、出尽风头。当别人频频跷起大拇指称赞他“真是位了不起的军事家”时，他总是无动于衷，因为打胜仗对他来说是最为平常不过的事了。而当有人看着他的胡须说“将军，您的胡须可真美，简直能与美髯公相媲美”时，将军却孩子般地笑了。

多谈对方的得意之事

人总是喜欢被赞美的。现实生活中，无论是与朋友还是客户交谈，不妨多谈谈对方的得意之事，这样容易赢得对方的认同。如果恰到好处，他肯定会高兴，并对你有好感。

美国著名的柯达公司创始人伊斯曼，捐赠巨款在罗彻斯特建造一座音乐

堂、一座纪念馆和一座戏院。为承接这批建筑物内的座椅，许多制造商展开了激烈的竞争。但是，找伊斯曼谈生意的商人无不乘兴而来，败兴而归，一无所获。正是在这样的情况下，“优美座位公司”的经理亚当森前来会见伊斯曼，希望能够得到这笔价值9万美元的生意。

伊斯曼的秘书在引见亚当森前，就对亚当森说：“我知道您急于得到这批订货，但我现在可以告诉您，如果您占用了伊斯曼先生5分钟以上的时间，您就完了。他是一个很严厉的大忙人，所以您进去后要快快地讲。”亚当森微笑着点头称是。

亚当森被引进伊斯曼的办公室后，看见伊斯曼正埋头于桌上的一堆文件，于是静静地站在那里仔细地打量起这间办公室来。过了一会儿，伊斯曼抬起头来，发现了亚当森，便问道：“先生有何见教？”

秘书为亚当森作了简单的介绍后，便退了出去。这时，亚当森没有谈生意，而是说：“伊斯曼先生，在我等您的时候，我仔细地观察了您这间办公室。我本人长期从事室内的木工装修，但从来没见过装修得这么精致的办公室。”

伊期曼回答说：“哎呀！您提醒了我差不多忘记了的事情。这间办公室是我亲自设计的，当初刚建好的时候，我喜欢极了。但是后来一忙，一连几个星期我都没有机会仔细欣赏一下这个房间。”

亚当森走到墙边，用手在木板上一擦，说：“我想这是英国橡木，是不是？意大利的橡木质地不是这样的。”

“是的，”伊斯曼高兴地站起身来回答说，“那是从英国进口的橡木，是我的一位专门研究室内橡木的朋友专程去英国为我订的货。”

伊斯曼心情极好，便带着亚当森仔细地参观起办公室来了。他把办公室内所有的装饰一件件向亚当森作介绍，从木质谈到比例，又从比例扯到颜色，从手艺谈到价格，然后又详细介绍了他设计的经过。

此时，亚当森微笑着聆听，饶有兴致。他看到伊斯曼谈兴正浓，便好奇地询问起他的经历。伊斯曼便向他讲述了自己苦难的青少年时代的生活，母子俩如何在贫困中挣扎的情景，自己发明柯达相机的经过，以及自己打算为社会所做的巨额的捐赠……亚当森由衷地赞扬他的功德心。

本来秘书警告过亚当森，谈话不要超过5分钟。结果，亚当森和伊斯曼谈了一个小时又一个小时，一直谈到中午。最后伊斯曼对亚当森说："上次我在日本买了几张椅子，放在我家的走廊里，由于日晒，都脱了漆。昨天我上街买了油漆，打算由我自己把它们重新油好。您有兴趣看看我的油漆表演吗？好了，到我家里和我一起吃午饭，再看看我的手艺。"

午饭以后，伊斯曼便动手，把椅子一一漆好，并深感自豪。直到亚当森告别的时候，两人都未谈及生意。最后，亚当森不但得到了大批的订单，而且和伊斯曼结下了终身的友谊。

为什么伊斯曼把这笔大生意给了亚当森，而没给别人？这与亚当森的口才很有关系。如果他一进办公室就谈生意，十有八九要被赶出来。亚当森成功的诀窍，就在于他了解谈判对象。他从伊斯曼的办公室人手，巧妙地赞扬了伊斯曼的成就，谈得更多的是伊斯曼的得意之事，这样，就使伊斯曼的自尊心得到了极大的满足，把他视为知己。这笔生意当然非亚当森莫属了。

不要胡乱恭维对方

我在世界华人演说家俱乐部品牌课程《总裁演说智慧》中分享到：凡说赞美的话，一定要切合实际，而且要言之有物。比如到别人家里做客，与其不切实际地乱捧主人一场，不如赞美主人房间布置得别出心裁、壁上的一幅上乘之作或盆栽的精巧。若要取得他人的喜欢，我们就要尽量发现他人的兴趣并加以发挥。若主人爱狗，不妨赞美他的狗；若主人爱金鱼，则不妨说说自己如何欣赏那些鱼的美丽。赞美别人最近的工作成绩、最心爱的宠物、最费心血的设计，是比说上许多无谓虚浮的客气话更为明智。特别关心别人的某一种事物，必使人在欣喜之外还觉感激。

如果我们对别人没有清楚地研究过，就不可盲目地恭维对方。只有发自内心由衷地敬佩别人的话，才能打动别人，引起别人的好感。比如，对一个

有名望有地位的人，赞美他时，我们首先要想到，他能够成为名人，一定是在自己的工作中有特殊的贡献；而在他成名之后，恭维他的工作成绩的人一定很多，积久当然也就会生厌了；若我们仍然依葫芦画瓢地用别人所用过的话来恭维他，是不会使他觉得高兴的。所以，我们的恭维若不能别出心裁，则无济于事。对这种人，最好拣工作以外的其他事情去赞美他。譬如某歌唱家喜欢在闲时写写诗，那么我们与其赞美他歌声悦耳动听，不如说他诗写得好，因为对方成名的工作，无须我们再多恭维，而其诗写得好却无人加以注意，我们若特别提及，一定会博得他无限喜悦。所以，赞美一个普通的人，可以赞美他努力了许多而无人注意的工作，尤其是他足以自慰的工作或本领。但对于一个名人，我们却要欣赏他那些不大为别人所知的，而是他自己所得意的事情。

说话要谨慎，恭维他人的话尤其如此。我们若以为恭维的话不会得罪人，可以乱说，那就大错特错了。不切实际的恭维话、言不由衷的恭维话，都很容易闹出是非。正如我们不能随便见到妇人就赞美她漂亮一样——倘若这个女人明知自己实在称不上漂亮时，心里会觉得我们是在笑话她，定会生气。女人，我们可以赞美她漂亮，或说她活泼，或说她苗条，或说她健美，或赞美她有才智，或说她幽默，或恭维她处理家务井井有条、教子有方，等等。同是女人，各有所长，虽是赞美，也要加以选择。

总之，恭维他人的话，一不能乱说，二不能不分对象用同样的说法，三不能多说。

夸人减龄，遇货添钱

有句俗话说“夸人减龄，遇货添钱”，也是一种赞美。

1. 夸人减龄

芸芸众生每一个人都希望自己永远年轻，因此成年人对自己的年龄非

常敏感。

由于成年人普遍存在怕老心理，所以“夸人减龄”就成了讨人喜欢的说话技巧。这种技巧在于把对方的年龄尽量往小了说，从而使对方觉得自己年轻，养生有术等，产生一种心理上的满足。比如一个三十多岁的人，你说他看上去只有二十多岁；一个六十多岁的人，你说他看上去只有四五十岁，这种说法对方是不会认为你缺乏眼力，对你反感的，相反，他会对你产生好感，形成心理相容。

“夸人减龄”这种方法只适用于成年人（特别是中老年人），相反，对于幼儿、少年，用“逢人长命”（年龄往大了说）的方法效果较好，因为他们有一种渴望成长的心理。

2. 遇货添钱

货，就是购买物品。买东西是再平常不过的日常行为。在我们的心中，能用“廉价”购得“美物”，那是善于购物者所具有的特质，那是精明人的一种象征。虽然我们不会，也不可能都是精明购物者，但我们还是希望我们的购物能力得到别人的认可。因此，当我们买了一件物品之后，如果花了50元，别人认为只需30元时，我们就会有一种失落感，觉得自己不会买东西。但当我们花了30元，别人认为需要50元时，我们则有一种兴奋感，觉得自己很会买东西。由于这种购物心态的存在，“遇货添钱”这种说话方式也就能打动人心。

甲买了一套款式不错的西服，乙知道市场行情，这种衣服两三百元完全可以买下。于是乙在品评时说：“这套西服不错，恐怕得六七百元吧？”甲一听笑了，高兴地说：“老兄说错了，我160元就买下啦！”

这里乙的说法就很有技巧性，在他不知道甲花了多少钱买下这套衣服的情况下故意说高衣服的价格，使对方产生成就感，当然也就使得对方高兴。

遇货添钱法能讨得对方欢心，操作起来也简单，对其价格高估就行了。当然“价格高估”也需要注意，一要对物价心里有底，二不能过分高估，否则收不到好的效果。

批评的5个前提

1. 注意场合

批评时应考虑时间、场合和机会。假设一位管理者带着部下到顾客那里去访问，当管理者发现部下在言谈举止上存在问题时，就不能当着顾客的面提出批评。这时候，最重要的还是要用高明的谈话技巧，把部下的缺点掩饰过去。当没有旁人的时候，在车上或回程的路上再对部下提出批评，是绝妙的时机。

2. 对事不对人

有人批评人时总是说："从你做的这件事就能看出你这个人怎样。"这是批评之大忌。批评时，只能针对事情，而不能针对个人的人格、品性，拿事来说人。

比如可以这样说："小姜，根据往常的经验我知道，你不至于犯这种错误，是否有什么原因使你这次没有做好充分准备？"这种气氛有助于使对方认识到你不是在攻击他的人品，不是批评他这个人，而是批评他的某项工作或某件事情。你把批评指向他具体的工作，就无损于他的整个自我形象。这种批评建立在友好的气氛中，使对方感到无拘无束，欣然接受。用这种方法，在指出他人错误的同时实际上夸奖了他，使他得以重新树立自我形象。

3. 先赞扬，后忠告

批评的最终目的不是要把对方压垮，不是整人，而是为了帮助他成长；不是去伤害他的感情，而是帮他把工作做得更好。

有的成功人士之所以善于运用批评，就是他们能采取先扬后抑的方式。比如，"小张，你的调查报告写得不错，你肯定下了不少工夫。同时，还有一个重要的问题你要注意涉及……""小李，自从你调到这个单位来之后，你表现不错。对你取得的成绩，我非常赞赏。就是有一点我觉得可以做得更

好，我也相信你一定愿意改正……”如果对方需要得到忠告批评，要从赞扬其优点开始。这种方式就好像外科医生手术前用麻醉药一样，病人虽然有不舒服的感觉，但麻醉药却能消除痛苦。

从赞扬开始，以忠告结束批评，问题也解决了，感情也没受到伤害，真是奇妙的方法。

4. 缩小批评的范围

人们犯错时，受不了的是大家对他群起而攻之，因为这伤害了他的自尊。他也许会承认错误，但无法接受这种批评方式，这将使他对领导、对同事充满敌意，一旦有机会，将以牙还牙。

如果我们希望自己的批评取得效果，就绝不能使别人反对自己。我们的目标是取得一些好的效果，或者使对方回到正确的轨道上来，而不是去贬低他的人格。即使你的动机是高尚的，是真心诚意的，也要记住，对方的感觉也在起作用。当其他人在场时，哪怕是最温和的方式也可能引起被批评者的怨恨，不论是否辩解，他已感到他在同事或朋友面前丢了面子。对于一些过失，只要他认识到错了，就没有必要当着众人的面要求他公开检讨，而只要在你的办公室里面对面跟他谈，就足以使他反省了。任何具有上进心的人都不愿犯错误，从他个人角度来说也是如此，何况我们的目的只是为了让他改进工作，而不是贬低他的人格。

5. 不要新账旧账一起算

话说三遍淡如水。要想别人对一个过错引起注意，一次提醒就足够了，批评两次完全没有必要，而三次就成了纠缠。要记住批评目标：使这方面的工作得以改进，顺利地完成任务。一旦这种错误得到纠正和解决，就忘掉它。一次批评，一次提高。当对方接受批评、取得了一定的进步时，他就已经在新的起跑线上。

批评不是存款，时间越久，利息越多。总是翻阅别人的老账，唠叨个没完，于做事没有丝毫的帮助。批评别人时，宜“就事论事”，不要新账旧账一起算。在交谈结束时，说几句“我相信你会从中吸取经验教训的”诸如此类勉励的话，就会让人觉得这不是有意打击，而是变失败为成功之母，不失为一次有益的经验。这样想过之后，他会打起精神，更加踏实地投入工作。

批评的13种方式

行动失误，办了错事的人，常有保卫自我尊严的倾向，如果有人再以权威者的姿态出现，指责他的想法不够高明，行动不够周密，他将更感到尊严受到威胁。这时防卫倾向会更增强，充耳不闻乃是极自然的反应。有鉴于此，我们在劝说别人的时候，就得多加注意，不要轻易让“你错了”说出口，尤其是不要强迫人家当面承认错误，而是采取一些温和委婉的方式，巧妙地暗示他错在哪儿。

批评有如下13种方式：

1．安慰式

年轻的莫泊桑向著名作家布耶和福楼拜请教诗歌创作技巧。两位大师一边听莫泊桑朗读诗作，一边喝香槟酒。布耶听完说：“你这首诗，句子虽然疙里疙瘩，像块牛蹄筋，不过我读过更坏的诗。这首诗就像这杯香槟酒，勉强还能吞下。”这个批评虽严厉，但留有余地，给了对方一些安慰。

2．劝告式

东汉名臣杨震，才高学绝，时人誉为“关西孔子”。他为官清正廉洁，不受私谒，曾官至司徒、太尉。

杨震调任东莱太守时，途经昌邑县境。此前为杨震所举荐的昌邑县令王密，一直想报答杨震的举荐之恩。这天夜里，他特地前往驿站拜谒谢恩。为略表酬谢之意，王密暗携黄金十斤，单独造访。杨震对此颇感不快：“我知道你的为人，你却为何不了解我的禀性？”王密说：“您放心，这么晚了，没有人知道这件事。”杨震回答说：“天知，地知，你知，我知。你怎么会说没有人知道呢？”听了这番话，王密顿感羞愧难当，只好歉疚地收礼告辞而去。

3．模糊式

艾尔费雷德因为有诗才而闻名。一天，他给一些朋友朗诵自己的一首

诗，颇受大家赞赏。但是事后一个叫查尔斯的朋友说："艾尔费雷德的诗我非常感兴趣，不过这首诗是从一本书中窃来的。"

这话传到艾尔费雷德的耳朵里，他非常生气，要求查尔斯赔礼道歉。查尔斯说："我承认这一次是说错了。本来我以为你的诗是从那本书里窃来的，但我又查了一下，发现那首诗仍在那里。"

4. 暗示式

苏东坡幼年时，天资非常聪明，由于读书特别多，书上的字也几乎都认识，再加上文章写得好，因而受到人们的尊敬和赞扬。在一片称赞声中，苏东坡有点飘飘然了。于是有一天，他在自己书房门前书上一联："读尽人间书，识遍天下字。"对联贴出后，有的人捧场，更多的人则是不以为然，认为他太不谦虚，口出狂言，因而使他的形象降低了。

有一位长者专程来到苏家，向苏东坡"求教"，请苏东坡认一认他拿来的书。书上写的全是周朝史籀创制的字体。苏东坡一个也不认识，羞得面红耳赤，只好向长者道歉。长者也没有说什么，便含笑而去。苏东坡这才感到自己门前的对联名不副实，马上将对联各填一字，上联是"读尽人间书好"，下联是"识遍天下字难"。这件事教育了苏东坡，最后终于使他成了有名的大文豪。

5. 请教式

王祈写了一首《竹诗》，他将最得意的"叶攒千口剑，茎耸万条枪"两句抄给苏东坡看，希望得到苏东坡的称赞。苏东坡看了后说："我想请教一下：你这竹子是何品种？干吗十根竹子才长一片叶子呀？"

苏东坡没有直接批评诗句的不真实，而换了请教的口吻，让王祈自己感到了自己的失误。

6. 比喻式

有一位化学老师当堂批阅学生的化学实验报告，见一位女同学所画的实验方案很糟糕，便把学生叫到身边，调侃地说："你看你画的这个烧杯，像个手雷似的！你还用酒精加热呢，要是爆炸了，不是要了我的老命吗？"女学生听了，不好意思地笑了笑。之后，她严格地遵循画图程序，并用上了各种画图工具，而不再信手乱画了。

这位老师没有直接批评该学生的画图态度，而是用比喻进行提示，诙谐风趣，自然容易被学生所接受。

7. 善意式

这是用平常随和的语气去批评，其中的语气亲切热情而不粗暴冷淡，平易近人而不居高临下。

陶行知先生有一次对偷了寺庙里和尚木鱼的学生曾说过这样一段话："有的同学喜欢用敲木鱼来作为乐曲的节奏，动机是好的，但现在寺庙里少了一只木鱼，而木鱼又是和尚的'吃饭家私'，我们总不能只顾自己欣赏音乐，却断了人家的生路吧。我相信拿人家木鱼的同学是一时糊涂。希望他在没人的时候，把木鱼归还到原来的地方去。菩萨会保佑他，我们也不责怪他。"

陶先生的一番话，从"生路"的实处入手，避开了抽象的大道理的训斥，有希望，有鼓励，包含了许多真与善的内容，人情味是深厚的。

8. 启发式

批评是针对对方的错误而言，错误的改正还是"内因"起决定作用，而批评者的"外因"只有一定的辅助作用，对方从根本上改正错误还要靠自己的"良知"。所以，高明的批评者，总是逐渐地"敲醒"对方，启发他的自我批评。

有一个中学生上外语课时看卡通书，老师走到他面前轻轻敲了下桌子，并没有马上批评他。下课后，老师把他找到教研室，亲切地对他说："你是咱班的语文课代表，现在我问你一个成语，专心致志是什么意思？"那个同学回答说："这个成语的意思是无论做什么事情，都要聚精会神，一心不可二用。"老师赞扬说："你回答得很好，但能不能举个具体例子说明一下？"那个同学听到这句话时，脸"刷"地一下红起来，低下头吞吞吐吐地说："就拿刚才上外语课来说吧，我没有注意听讲，在下面看卡通书，这就没有做到'专心致志'。老师，我错了，请你原谅我吧！"

在这个批评的故事中，教师未批评学生一句话，而是通过让学生解释成语的方式启发学生自己认识到自己的错误，可见启发式批评多么有实效。

9. 幽默式

这种批评的特点是以不太刺激的方式点到被批评者的要害之处，含而

不露，以缓解被批评者的紧张情绪，启发被批评者的思考，增进相互间的感情交流，使批评不但达到教育对方的目的，同时也能创造一个轻松愉快的气氛。

10. 建议式

唐朝末年，李克用奉命带兵讨伐叛逆者。正当李克用整装待发之时，朱全忠与杨彦洪共同谋变，倒戈攻击李克用。李克用气得发狂，发誓集中兵力，讨伐朱全忠，以解心头之恨。可是，他的夫人刘氏却不同意，她说："你此次带兵伐叛是为国讨贼，并不是为了你个人的怨仇。现在，朱全忠叛变要谋害你，你当然很气愤，我也十分生气，觉得他该伐该杀。可是，如果你真的带兵去攻伐他，你的任务就完不成了，而且也改变了事情的性质，变国家大事为个人怨仇小事。我认为，朱全忠叛变的事，你应该上报朝廷。由朝廷兴兵讨伐他，岂不是更好？"李克用听了夫人这番话，怒火顿消，便听从了夫人的意见，不再出兵攻打朱全忠了。

刘氏对这件事的处理是有分寸的，对丈夫的委婉批评也是有理有节的。倘若李克用不听刘氏的建议，或者刘氏不贤惠，怂恿李克用发兵讨伐朱全忠，其结果如何，谁胜谁负、谁是谁非也就难说了。

11. 迂回式

作家班奇利在一篇文章里谦虚地谈到他花了15年时间才发现自己没有写作的才能。结果一位读者来信对他说："你现在改行还来得及。"班奇利回信说："亲爱的，来不及了。我已无法放弃写作了，因为我太有名了。"这封信后来被刊登在报纸上，人们为之笑了很长时间。

事实上班奇利的作品闻名遐迩，但他没有直接指责那位读者，他以令人愉悦的、迂回的方式回答了问题，既保护了那位读者的自尊心，也保护了自己的名誉。

12. 间接式

这是用借彼喻此的方法声东击西，让被批评者自己醒悟。

冯玉祥向来提倡廉洁简朴。他在开封时，不准部下穿绸缎衣服，一见到有穿绸缎的，他便要想办法批评一下。有一次，冯玉祥看见有个士兵穿着一双缎鞋，连忙上前深深地作了一个揖，而且还左一个大揖，右一个鞠躬，把

那个士兵弄得莫名其妙，呆若木鸡。最后，冯玉祥告诉他说："我并不是给你行礼，只因为你的鞋子太漂亮了，我不敢不低头下拜哩！"那个士兵吓得魂飞魄散，连忙脱下新鞋，赤着脚跑回去了。

13. 三明治式

美国著名企业家玛丽·凯在《谈人的管理》一书中写道："不要只批评而要赞美，这是我严格遵守的一个原则。不管你要批评的是什么，都必须找出对方的长处来赞美，批评前和批评后都要这么做。这就是我所谓的'三明治策略'——夹在大赞美中的小批评。"

接受批评最主要的心理障碍是担心批评会伤害自己的面子，损害自己的利益。为此，批评者应该在批评前帮助他打消这个顾虑。打消顾虑的方法就是将批评夹在赞美当中，也就是在肯定成绩的基础上再进行适当的批评。

批评的4大内容

怎样才能做到批评使人口服心服？批评时该说些什么？又该怎么说呢？这就涉及批评的内容。以下是批评的内容：

1. 批评要有针对性

批评之前认清批评是针对哪一种行为的，不要把话说得太笼统，避免使对方无端受到冤枉或产生猜疑。如某大学的一名班干部批评一位同学，可有两种说法：

（1）你怎么一点也不关心集体。

（2）你已经有两个月没做值日生了。

我们可以比较一下，这两个都是批评句子。

（1）句说得太笼统，而且把对方说得一无是处，全盘否定人。说话笼统，也就不够确切了。对方可举例反驳："我怎么一点也不关心集体，上次秋游活动我不也参加了吗？那天班级拔河比赛，我不也在啦啦队里吗？"这

样一来，就会引起新的矛盾。

（2）句就比较好，没有用“一点也”这样绝对的话，就事论事，向对方指出一件确有其事，又是不应该的行为。受批评的人不认为是受了不公平的攻击，就容易心平气和地接受意见。

2. 衡量改正的可能性

如果在公交车上有人踩了你一脚，如果你的未满10岁的女儿把饭碗打破了，这些事应不应批评？这些事都不能动辄批评。别人踩了你，是因为公共汽车太拥挤；女儿打破碗是因为不小心，对这些都应采取宽容、安慰的办法。

认清了要批评的那件事，在批评之前还必须衡量一下对方是否有能力、有条件改正到你所要求的程度。

美国著名职业篮球明星巴特利，他的个人篮球技术是非常出众的，但他对别人的失误就缺乏耐心，见同伴失了一个球，就怒气冲冲地冲着对方说：“每次都是你，害得我们输了球。”凡与巴特利同队一起打球的人，都觉得他“老是在批评别人，像一位完人一样看不惯别人”。最后，巴特利众叛亲离，凄凉地隐退了。

巴特利这种批评是不明智的，倒是他应该自问：“我是不是也有责任？何况人家已尽了力，怎么能拿别人当出气筒呢？”这样一问，就会知道自己批评不妥，以后遇到这种情况，批评的话就不会冲口而出了。

3. 指出“错”时，也指明“对”

大多数的批评者是把重点放在指出对方“错”的地方，但却不能清楚指明“对”的应怎么做。必须仔细想过后，才能明白你究竟要对方怎样做，该怎么把话说出来。有的人批评人家说：“你非这样不可吗？”这是一句废话，因为没有实际内容，只是纯粹表示个人不满意。

又如一位丈夫埋怨妻子说：“家里一团糟，又有客人要来，你怎么只管坐在那儿化妆？”这种话也不会起作用，它只说了一半。到底期望妻子怎样做，一句也没有提。应该这样说：“客人要来了，你帮我去买点青菜和水果，然后将客厅里的报纸收拾一下，好吗？”

说明要求他人应做的事，其实是指示对方改正的方向，让对方从另一个角度来接受批评的内容。

另外，为提高批评的效率，应该“不说我们不满意的，只说我们赞成的”，这样可以起到积极的作用。

“真正懂得批评的人着重的是‘正’，而不是‘误’”。这是英国18世纪著名评论家约瑟·亚迪森的名言。

4. “你懂得我的意思吗？”

批评人的话语，一定要让受批评者听懂，否则只是对牛弹琴。常常听到夫妻俩之间的埋怨：“我们俩总合不到一块儿。”这句最普通的埋怨话，可能被对方误认为是要“离婚”。

如果要求证对方是否听懂你的意思，最简便的方式就是问一问：“你懂我的意思吗？”然后听听对方口中说出来的是否是你的本意。可惜大多数人忽略了这一点。问一问对方是否同意你的看法，也是批评别人时可以采取的沟通方式之一。能开口问，起码排除了对方沉默、生闷气的可能，如能坦然地提出异议，解决问题就有希望了。因为能明白对方还有哪些问题未想通，或自己有什么讲得不准确的，可以作更深一层次的探讨。

切莫轻易指责别人

1863年7月1日，美国南北战争中的葛底斯堡战役拉开帷幕。到了7月4日晚上，南方的李将军大败。林肯高兴极了，他意识到只要打败李将军的军队，战争很快就可以结束了。于是，他满怀希望地下了一道命令给前线的米地将军，要他立刻出击。但是，米地违背林肯的命令，他用尽了各种借口，拒绝攻打李将军。最后，李将军和军队越过波多络河，顺利南逃。

林肯勃然大怒，极端失望之余，他坐下来给米地写了一封信，信中表达了他内心的极端不满。林肯有一段话是这么写的：

“亲爱的将军，我不相信你对李将军逃走一事会深感不幸。他就在我们伸手可及之处，而且，只要他被俘虏，加上我们最近获得的胜利，战争即可

结束。现在，战争势必延续下去，上星期一你不能顺利抓住李将军，如今他逃到波多络河之南，你又如何能保证成功呢？期盼你会成功是不明智的，而我也并不期盼你现在会做得更好。良机一去不复返，我实在深感遗憾。”

信写完了，但林肯没有急于寄出去，他望着窗外，心里思绪万千：“慢着，也许我不该这么性急。坐在安静的白宫里发号施令很容易，如果我身在葛底斯堡，像米地一样每天看见许多人流血，听到许多伤兵哀号，也许就不会急着要攻打敌人了。如果我的个性像米地一样畏缩，大概也会做同样的决定吧！无论如何，现在木已成舟，把这封信寄出，除了让我一时觉得痛快以外，没有别的用处。米地会为自己辩解，会反过来攻击我，这只会使大家都不痛快，甚至损及他的前途，或逼他离开军队而已。”

于是，林肯把信搁到一边，惨痛的经验告诉他，尖锐的批评和攻击，所得的效果都等于零。相反，努力去理解对方的用意，结局会好一些。

记住，别人也许全错了，但他本人并不一定意识到这一点。不要去责备他，那样做太愚蠢了。应该试着去了解别人，这样的人才是聪明的人。别人之所以那么想，一定有他的原因。找出那个隐藏着的原因，那你就拥有了解释他行为或者个性的钥匙。试试看，真诚地使自己置身于别人的处境里。如果你总能对自己说：“我要是处在他的情况下，会有什么感觉？会有什么反应？”那你就能节约不少时间，免去许多苦恼。因为“若对原因感兴趣，我们就不大会讨厌结果”。

在我国的文学史上，有一个“苏东坡错改王安石菊花诗”的故事。

有一次，苏东坡去拜访王安石，未遇王安石，却见其书桌砚台底下压着一首未写完的诗：“西风昨夜过园林，吹落黄花满地金。”苏东坡看罢心想：“只有秋天才刮金风，金风起处，群芳尽落，但菊花有傲霜之骨，怎么花瓣飘落呢？王公真是‘江郎才尽’，铸成大错啊！”于是，他一思忖挥笔续诗：“秋花不比春花落，说与诗人仔细吟。”便拂袖而去。时隔不久，苏东坡与好友陈季常一日到后花园赏菊饮酒。这天正是刮了几天大风之后，园中十几株菊花枝上一朵花也没有了，只见满地铺金，落英缤纷。苏东坡一时瞠目结舌，感慨万分。他对友人说，这事给他的教训太深了，今后凡事要谦虚谨慎，千万不可自恃聪明，随便讥笑别人。后来，他主动向王安石“负荆请

罪”，承认错误。由于他勇于承认自己的过错，王安石也对他消除了隔膜。

苏东坡自恃聪明，随便讥笑别人，结果造成了错误，这是可以引以为鉴的。讲究说话的方式并不是提倡大家一团和气，不能开展任何形式的批评，而是讲话不能不注意方法方式，随心所欲地指责人。当我们自己有了错误时，一般来说我们会对自己承认；如果别人以温和的方法来处理，采取适当的方式向我们指出，我们亦会对他们认错，甚至觉得爽直坦白是光荣的；但别人若硬将不能吃的食物往我们口中塞，随意对我们过分地指责，我们也是绝不会接纳的。我们自己是这样，难道人家就不如此？

纠正他人错误的方法

常言道："人非圣贤，孰能无过？"人都免不了会犯这样那样的错误，且人们犯了错误都很难及时醒悟，甚至不愿承认。这样，就有必要对他人的错误及时给予纠正，而纠正他人的错误又是一种得罪人的事。

小黄刚到公司上班的第一天，晚上加完班，老板提出，为了犒劳大家，请大家去唱卡拉OK，小黄和部门同事兴高采烈地接受了邀请。进了包房，小黄很自然地在离自己最近的一个沙发坐下。老板进来后，发现沙发已经被坐满了，就顺势坐在小黄身边的一个椅子上。

过了半个小时，老板离开了。小黄万万没想到，老板一走，其乐融融的气氛大变，室温仿佛骤然下降了十几度。一个男同事语气激动地指责小黄："你这人怎么这么没眼色？老板坐在你旁边，都不知道让个座？真是太不懂事了！"

长到23岁，小黄从没被人这么大声训斥过，尤其是还当着全体同事及KTV服务生的面。她的脸一下子红到了脖子根，委屈的眼泪也忍不住在眼眶里打转转，心中不禁无限懊恼："啊，自己怎么就缺根筋呢？老板以后会怎么看自己？"

这位男同事的初衷可能是想教小黄在职场上如何做人，但说话方式不太恰当，不仅让小黄尴尬，也破坏了当时的气氛。其实，如果早先他主动给老板让座，别人看在眼里，自然能心领神会，效果不是更好？

并不是每个人都能始终很乐意倾听他人的批评、接受他人的批评的。有的人做错了事，不但不会坦然地承认，反而还会找出种种理由为自己的错误辩护。从人的心理来看，即使是极小的疏忽或错误，也不可能每个人都能在一经指正之后就坦率地、不作解释地承认。但是，现实生活中，无论父子、兄弟、上下级、同事，还是知己、朋友，绝对不批评别人是不可能的，也是行不通的。

那么，在纠正他人的错误时应该采取什么样的易于为对方所接受的说话方式呢？以下方法可供参考。

第一，对人要具有极大的同情心，这样我们就不仅不会对人吹毛求疵，反而会对其产生错误的原因加以谅解。而且，我们要时刻想着自己与对方是站在一边的，而不是和他敌对的。

第二，说话要温和委婉，不可用刺激的或使人听了不舒服的字眼。如果说话会令人无法忍受，那么即使对方嘴上承认，心里也是不会服气的。

第三，纠正他人的错误的言语越少越好，最好能一两句就使对方明白，然后转至其他话题，不可啰唆不绝，使对方陷于窘境，甚至产生反感。

第四，别人做错了事情，我们对其不妥之处固然须加以指出，但对其可取之处更须加以极大的赞扬。这能使对方保持心理平衡，心悦诚服。

第五，改变他人的意见时，最好能设法将自己的意见不知不觉地移植给他，使他觉得是他自己改正了，而不是由于受了我们的批评。

第六，对于别人出现的不可挽回的过失，我们应该站在朋友的立场上，给予恳切正确的指正，使他知过而改，而不能对之施以严厉的责问。

第七，纠正别人过错时，切忌采用命令的口吻，最好采用请教式的语气。

第八，旁敲侧击，隐晦地指出别人的错误，以保留对方的自尊心，使他自觉地改正过失。

当然，纠正错误的方法还有可能是多种多样的，但都不外乎是讲究策略，只要我们做到了这一点，就能成功。

技巧小锦囊

用心练习，大胆开口，勇敢说出来。

（1）培养说话的积极心态，无人时要自己和自己说话；

（2）对着镜子练习说话，看自己微笑的表情和手势；

（3）要进行深呼吸练习，提升自己的一口气说话的本领；

（4）每天要至少用10分钟时间大声朗诵或者说话；

（5）每天至少和5个人积极地交流彼此的思想，练习自己的语言组织能力；

（6）每天自己训练自己3分钟演讲一次，或者3分钟默讲一次。

第六章
职场口才

在复杂的职场人际沟通中，常常会遇到一些尴尬和冲突的场合，令人难以启齿，又无法回避。这时该如何得体地说话就显得尤为重要。职场中的好口才，有助于广交五湖四海的朋友，为自己的事业奠定人际关系的基础；也有助于轻松自如地调解纠纷、解决争端；还有助于获得上级的赏识、下属的支持，从而使自己在职场中游刃有余。

求职要有备而谈

我在世界华人演说家俱乐部品牌课程《总裁演说智慧》中分享到：准备一件事情比做一件事情更重要，而准备演讲比演讲更重要。

求职工作面谈的好坏在很大程度上决定着求职成功与否。求职工作的面谈，即是应聘者为了展示自己的资格和能力与招聘者进行的谈话活动，是求职工作的第一步。在这个过程中，诚实是必需的，而那种打肿脸充胖子的行为是不宜的，这只能瞒骗一时。如果应聘工作的面谈令你胆寒，那么，也许就是因为你深深地明白自己究竟有几滴墨水。

据说，有一个人对商业广告极有研究，曾在无机会中创造机会。他为了求职前去拜访一个大公司的经理。会面以后，他始终没有说出谋职的意思，只和经理聊天，在谈话中尽量巧妙地叙述广告对商业的重要性及其运用的方法，他举了许多有力的例子。他丰富的言谈引起了经理的兴趣，结果他没说出谋职，经理反而主动请他替公司设计广告，他的目的达到了，这就是仅凭一席话给自己创造机会的人。他有才干，而且懂得怎样用巧妙的谈话找到施展才干的职位。

有一个青年到一个火柴厂去谋求职位，对于此行业他原是外行，但为了去求职，他预先调查好了国内火柴厂的出品数量和销量、外国火柴在市场上的地位、各种火柴厂产品的比较、各竞争厂家的营业情形，等等。求职时，招聘者对他在此行业上的广博研究大感兴趣，在几十个应征者当中他出类拔萃，结果不言而喻，机会垂青于他。所以，预备一些使对方产生浓厚兴趣，同时表现你深谙此道的谈话资料，往往能帮助你较容易地获得成功。

由此可见，求职工作面谈的好坏在很大程度上决定着求职成功与否。

这种面谈不同于社交拜会，不宜摆出一副安逸的姿态。谈话的范围应限于一定的界限内，不要谈办公室的陈设，不要谈对方的装束。你可以谦逊，

但绝不可以谄媚，一味唯唯诺诺，那样，别人会觉得你一无是处。另外，应征面谈时间有一定的限制，所以当你说出你的能力，对方试探你的智慧时，简单回答是必需的。你必须把你的资格和能力浓缩在一个很短的时间内交代清楚，所以准时就是你所受训练、教育及能力的最佳证明。

发表意见时不可肆意批评别的营业方法，更不可告诉对方说“我的计划一定成功”或“如果雇用我，必可使业务改良、发展”之类的话。这只能让对方心里称许，而不应由自己说出来。报告你的能力时不要流于自夸，得失仍应该让对方去评判。自夸必连带着固执，这样的态度只会使人厌恶。

求职要做好自我介绍

很多人都会经历求职面试这一关，面试时说话有很多窍门，掌握了这些窍门，你会一举过关。

走进面试考场，你应尽量放松，表情自然，面带微笑，给人留下真诚、亲切的印象。通常情况下，主考官都会以一句充满感情色彩的客气话，把你引入试题。比如，“欢迎你来我们公司应聘，我们期盼你考出好成绩”。这时，你可以微笑着点头致意，也可以说声“谢谢”。

在主考官没有请你就座之前，你不要急于坐下。主考官说过“请坐”之后你再坐下，挺直身子，目光注视着考官。主考官会很快切入正题：“请你简单谈谈自己的经历和特长。”

这是每个应聘者都应精心准备的内容。开头开得好不好，主要看你怎么回答这个问题。不少求职者在回答这一问题时，显得琐碎、啰唆、没有条理。有的从上小学谈起，初中、高中、第一份工作干的什么、表现怎样等，过于详尽；有的人甚至连什么时候结婚、什么时候生孩子等家庭情况也详细介绍，不仅占用过多时间，而且让人感觉乏味。那么，应该怎样介绍自己呢？

一位求职者面试时这样自我介绍：“我的经历非常简单。1995年，18岁

的我高中毕业没有考上大学，招工进入某厂当了一名车工。从此，我操刀切削十多年。其间三次参加全市车工岗位技术大比武，荣获两次第三名，一次第二名。去年企业破产，我下岗后参加过3个月的计算机培训，3个月的英语培训，并取得了上岗证书，为我掌握现代化的数控车床技术打下了基础。听说贵公司招聘技术工人，我觉得我是比较合适的人选。”

从上例中可以看出，介绍自己简历时可以从参加工作讲起，不要拉得太远。你可以重点介绍自己从事什么工种，有何特长，凡与此无关的都可省略；能够显示自己优势的，你可以讲详细些，最好能与招聘内容联系起来。比如，三次参加技术比武，两次参加技术培训，都显示了应聘者的技术水准，可以说正投招聘者所好。

介绍自己取得的成绩时，要注意口气，要巧妙地表露出来，不能显示出自我吹嘘的痕迹，这样可以给人留下自信、谦逊、不卑不亢的好印象。在应聘前的准备过程中，你要把握好说话的分寸。

谈缺点的时候注意扬长避短

世界上从来就没有完人，如果你想刻意掩盖自己的缺点，尤其是那些显而易见的缺点，恐怕会招致他人反感。最好的办法就是在与主考官交谈时坦然地主动承认。但是，承认缺点是要讲求方法的，最好在谈缺点的时候模糊重点，甚至对自身优点含蓄地夸赞一番。明说缺点，暗中却在体现自己的能力，这样的坦白非常高明。

如果你的简历上有明显的留级记载，你可以这样谈及这件事：“我也觉得留级一年很不应该，当时我担任社团的负责人，全身心投入社团活动，反而忽略了自己当学生的本分，等我察觉到这个错误时，我已经留级了。虽然我花在社团的心血，也带给我不小的收获，可是每当想到自己因此而留级，就觉得很羞愧，我一直都对此事耿耿于怀，更不愿重蹈覆辙。”

从你的话语中，主考官可能会关心起你社团负责人的工作来，他会猜测你在社交方面的能力会非同一般。你明说缺点，暗中却在体现自己的能力，这样的坦白非常高明。

我们都非完人，扬长避短非常重要。在某公司招聘部门经理的面谈中有这样一段对话。

问："你不认为自己做这项工作年轻了些吗？"

答："我已经24岁了，事实上，下个月我就25周岁了。尽管我没有相关的工作经历，但我却有整整两年的领导校学生会的工作经验。2005年年初，我被推选为该年度的校学生会主席，之后又连任一年。您可以想象，管理三千多名学生并非易事，没有一定的管理经验和领导才能是无法胜任的。所以，我认为，年龄固然能说明一定的问题，但个人的素质和能力更为重要，因为这正是一个部门经理所不可缺少的。"

这就是一种典型的扬长避短式的回答。答者极力宣扬个人的长处，并把自己的长处同应聘的工作有机地结合起来，变不利为有利。从辩证的角度看，缺点与优点是相互转化的，"横看成岭侧成峰"，有些"缺点"对某些工作来说恰恰是优点。对有缺点的人来讲，坦然承认，并懂得迂回之术，扬长避短，会使消极评价转化为积极评价。

遇到两难问答时选用折中法

折中的语言是求职者遇到两难问题时较为理想的回答办法。日本住友银行招聘公关人员时，极为重视职员协调人际关系的才能。该银行没有专门考核业务知识，而是提出了一道别出心裁的判断题："当国家的利益和住友银行的利益发生冲突时，阁下采取何种对策？"

三类不同的应聘者回答问题迥然不同。

第一类人回答："当国家利益跟我们银行利益发生冲突时，我会坚决地

站在我们银行的立场上。"

银行主管人员认为，这样的人将来准会捅娄子，不能聘用。

第二类人回答："当国家利益和住友银行利益发生冲突时，我作为国家的一员，应该坚决保护国家的利益。"

银行主管人员认为，第二类人员适合政府部门的工作，也不可取。

第三类人则回答说："当国家利益和银行利益发生矛盾时，我要尽全力淡化矛盾。"

银行主管人员认为这种人才是住友银行需要的高手。企业同政府的关系往往集中表现在国家利益和企业利益上，企业公关人员作为企业与公众之间的媒介，只有善于注重社会整体的协调性，才有可能妥善处理好企业与国家的关系。

第三类人为何求职成功，而前两类人为何不成功呢？要成为一名公关人员，必须具备协调人际关系的才能和本领。在企业与其他影响企业生存发展的组织发生冲突时，公关人员既要消弭双方的歧义，又要维护双方的合法权益，这样才能保证公司顺利发展并与其他组织维持平衡和谐的关系。住友银行的问题可谓别出心裁，独具风格。在这种两难选择的情况下，求职者采用折中的答题方式，同时提出若干建设性意见，这样有助于企业摆脱困境。这类人自然会博得招聘者的欣赏。

说话要符合倾听者的口味

我在世界华人演说家俱乐部品牌课程《总裁演说智慧》中分享到：取得良好说话效果的先决条件是让对方感兴趣，要引起倾听者的兴趣，就要符合倾听者的口味。

办公室里虽然都是一些老同事，但由于人们的相貌、体态各不相同，兴趣、爱好各异，对于倾听谈话的偏好当然也是形形色色，各有一套。有人

喜欢听推理性的谈话，有人喜欢听情绪性的，还有喜欢带伤感性的、娱乐性的、辩论性的、揭露性的、哲理性的、文学性的……各有所好。

取得良好说话效果的先决条件是让对方感兴趣，要引起倾听者的兴趣，就要符合倾听者的口味。同样的内容要针对不同的倾听者进行调味。就像同样的食品原料，可以做成中国、日本、法国、意大利等不同风味的菜肴，说话的方式像改变食物的调理方式一样可以加以变化。如果希望得到自己的预期结果，就得照顾到听众的接受程度，好好研究一下话语的表达方式和适当的用词。

许多人说话时常以自我为中心，凡是自己觉得有趣的东西，就认为对方必然感兴趣，殊不知对方却因为觉得无聊而猛打哈欠，根本没听进去。

有人在听到别人兴致勃勃地谈论诸如流行歌曲之类的话题时，就表现出不屑一顾的脸色，打断别人的话题，喷出满口的哲学名词、文学术语，以表现自己的志趣高雅。这样的人最令人觉得倒胃口。

要让别人明了自己的意思，先要让别人愿意听。尽量贴近倾听者喜欢的口味，才能收到最大效果。只知道满足自己说话的欲望，而漠视倾听者的存在，与自言自语并无不同。

要让别人帮你，态度就要恭敬

我在世界华人演说家俱乐部品牌课程《总裁演说智慧》中分享到：成功来自于支持，要想让对方尽心尽力帮你做事，就必须在言行上让对方觉得，你值得让他出手相助。

年终岁末，某数码产品公司市场部要在一次全国范围的产品展销会上组织一次大规模的产品促销活动。由于人手不够，市场部经理张强急需临时招聘一些促销小姐。于是，他让助手打了一份申请，报到人力资源部主管老陈那里，并在电话里跟老陈说："很急！尽快安排。"本来老陈平时就看张

强不顺眼，这次又是这种态度，老陈心想："你小子平时见了我连招呼都不打，现在又这副德性。你不是急吗？好，我就来个急情缓办，叫你哑巴吃黄连！"结果，老陈憋着一肚子气，完全按照常规招聘流程走了一遍。填表、笔试、面试、岗前培训……等到这10位促销小姐完全到位时，展销会已经接近尾声了。

故事里的老陈坏是坏了点儿，但是张强本人也负有一定的责任。如果张强的嘴巴甜一些，平常的态度恭敬一点，可能这个故事就会有另外一个结局。

按理说，老陈作为人力资源部主管，理所应当按照张强的要求为市场部招聘到促销小姐。这是老陈的本职工作，做到了是他的职责，做不好是他的失职。正因为如此，老陈把人招到了，就算尽了本分了，没人能挑出他的错来。张强急不急是你自己的事儿，老陈为什么一定就得按照你的吩咐办呢？

要想让对方尽心尽力帮你做事，就必须在言行上让对方觉得，你值得让他出手相助。

如果张强能这样与老陈说，效果是不是会更好一些呢？

"老陈，帮个忙，这事儿挺急，促销小姐两天之内就得到位。错过了时机，你我就都白忙活了。在这儿，我也征求一下你的意见，如果你同意，这个活动算咱们两个部门一起合办的。我有把握，这个活动做下来肯定会出成绩。这样一来，你的部门年终考核又可多一项业绩了，你觉得这想法怎么样？"听了这话，相信老陈是不会拒绝张强的要求的。

在部门间的沟通中只要能做到：平时多主动联络；关键时刻讲技巧、有弹性；处理问题本着平等、互惠、顾大局的原则，相信在工作当中你一定会为自己赢得更多的帮手和同盟，而不是你一唱戏就有人拆台。

得饶人处且饶人

同级之间难免有摩擦，但不管别人怎样冒犯你，或者你们之间产生什么

矛盾，总之“得饶人处且饶人”。俗话说：“忍一时风平浪静，退一步海阔天空。”多一句不如少一句。凡事能够忍让一点，日后你有什么差错，别人也不会做得太过分，推你走向绝境。你忍让他，并不代表你怕他，而是表现你的豁达、大度。

同级之间由于工作和生活上的往来密切，语言上交往的频率也相应的比较高，难免会出现话语不周、言语失和的现象。这就要求彼此间宽容大度，互谅互让，分寸适当，适可而止，不过分计较和追究非原则性琐事。如果发生语言摩擦，应以事业为重，不要激化矛盾，即使有礼也不妨礼让三分。

战国时期赵国蔺相如与廉颇“将相和”的故事，就是这种宽容精神的典范。蔺相如出身贫贱，但是足智多谋，曾出色地维护了国家的尊严和利益，并得到赵王的嘉奖，被封为上卿，职位一下子跃居大将军廉颇之上。廉颇不服，到处扬言：“我见相如，必辱之！”而蔺相如却从大局出发，以国家利益为重，不计较个人恩怨，在语言上对廉颇的无礼行为采取了宽容忍让的态度，最终感动了廉颇。廉颇负荆请罪，将相和好，没有给强敌以可乘之机。

实际上，谅解别人，就是关照了自己，并为建立一种更真诚、更亲密的关系打下了基础。有时候，别人工作中出现了毛病，原因可能并不在他自己那里。一个整体的工作，总是相互牵制和影响的。是否能从自己这里寻找一下原因？也许别人的问题恰恰是自己在工作中的疏忽造成的。这种情况下，更应主动交流情况，承认自己的疏忽。这样会收到更好的效果，对于建立双方诚挚的、友好的关系，对今后工作的配合，都是有百利而无一弊的。

办公室的谈话禁区

表达方式不同，造成的后果可能大不一样。在办公室里与同事交往离不开语言，并且要掌握一定的技巧。常言道，祸从口出。在职场中，一定要知

道哪些话可以说，更要知道哪些话不可以说。否则，一不小心踏进办公室的谈话禁区，就会惹出不快与事端。那么，在办公室说话要注意哪些事项呢？

1. 回避薪水的话题

很多公司都不喜欢职员之间互相打听薪水，因为同事之间工资往往有不小的差别，所以发薪时老板有意单线联系，不公开数额。同工不同酬是老板常用的一种奖优罚劣的手法。它是把双刃剑，用不好就容易引发员工间的矛盾，甚至最终将矛头直指老板。所以，对“包打听”的人，老板都会格外防备。

首先不做“包打听”的人。其次如果你碰上这样的同事，最好早作打算，当他把话题往工资上引时，你要尽早打断他，说公司有纪律不谈薪水；如果不幸他语速很快，没等你拦住就把话都说了，也不要紧，用外交辞令（如“无可奉告”）冷处理。有来无回一次，就不会有下次了。

2. 闲谈莫论人非

人际关系很微妙，有人升迁，有人被炒。你不是老板，不知原委就免开尊口，至于谁是老板的亲戚你知道就得了，犯不上传扬或跟人背后嘀咕。

同样，有些话类似“公司福利不好”“公司老让加班，不给加班费”等，在同事之间，这种话说也白说，因为他不是老板。反而传来传去，被人添油加醋，一不小心传到老板的耳朵里，落得连申辩的机会都没有。

世上没有不透风的墙，老话自有道理。今天你和某同事说“小张能力不行，办不成事”，过不了两天话就传小张耳朵里了，你还不知情，就把人得罪了。对方可能从此记恨在心，说不定哪天你被人收拾了，哭都不知道为什么。

或者你跟一个要好的同事说怎么整治老板、如何偷懒之类的小伎俩，万一哪天他晋升了，成了你的顶头上司，又或者，你走运，成为他的主管，想一想从前说过的话，多少也会有点不自在。早知如此，何必当初？

3. 做个“含蓄”的人

不是让你不坦率，坦率是要分人和分事的。从来就没有不分原则的坦率，什么该说什么不该说，心里必须有谱。

就算你刚刚买了一辆宝马或利用假期去欧洲玩了一趟，也没必要拿到

办公室来炫耀。有些快乐，分享的圈子越小越好。被人妒忌的滋味并不好，因为容易招人算计。无论露富还是哭穷，在办公室里都显得做作，与其讨人嫌，不如知趣一点，不该说的话不说。

4. 在办公室不谈私人生活

无论失恋还是热恋，别把情绪带到工作中来，更别把故事带进来。办公室里容易聊天，说起来只图痛快，不看对象，事后往往懊悔不迭。可惜说出去的话，如泼出去的水，覆水难收。

把同事当知己的害处很多，职场是竞技场，每个人都可能成为你的对手，即便是合作很好的搭档，也可能突然变脸，他知道你越多越容易攻击你，你暴露得越多越容易被击中。职场上风云变幻，环境险恶，害人之心不可有，防人之心不可无。把自己的私域圈起来当成办公室话题的禁区，不轻易让公域场上的人涉足，其实是非常明智的一招，是竞争压力下的自我保护。“己所不欲，勿施于人”，如果你不先开口打听别人的私事，自己的秘密也不易被打听。

5. 别拿现单位和原单位比

某公司的一位销售经理，上任后始终不能摆脱过去公司的“痕迹”，处处拿过去公司同现在公司作比较，尤其在公司会议上，每次总要不停地谈到过去公司的状况。“我们过去如何如何”几乎成了他的口头禅。公司员工当面不说，背后私下议论：“既然过去公司那么好，干吗跳槽过来呢？”可他全然不知，继续我行我素，以致其他部门的员工都知道他的这一“习惯”，引起了许多人员的不满。

无论比出个什么样的高下，老板都不爱听。如果你说“我原来的公司是大牌，那里的管理水平高，工作环境比现在好，效率比这里高”，老板肯定会立即拉下脸，扔下一句“那么好，你就回去吧”。即使老板不在场，同事其实也不爱听你回忆昔日荣光。每个人对自己供职的公司多少会有心理归属感，贬损公司，同事容易以为你也在看低他。

就算你说的都是事实，原来公司确实不错，毕竟你现在端的是新公司的饭碗，这么不忘旧总有点不尽人情。但也别以为喜新厌旧就好，如果你在现老板面前大谈原先老板的不是，情况只会更糟。他觉得你今天能这么议论原

先单位，下次就会这么说现在的单位。

6. 野心可有不可露

在办公室里大谈人生理想并不现实，打工就安心打工，雄心壮志回去和家人、朋友说。在公司里，如果你整天念叨“我要当老板，自己置办产业”等，这很容易被老板当成敌人，或被同事看做异己。大张旗鼓地告诉全天下人“在公司我的水平至少够副总”或者“34岁时我必须干到部门经理”，这无异于向同僚，乃至你的上司宣战。小心“壮志未酬身先死”！

野心人人都有，但位置有限。你公开自己的进取心，就等于公开向公司里的同僚挑战。僧多粥少，树大招风，何苦被人处处提防，被同事或上司看成威胁呢？做人低调一点，才是自我保护的方法。你的价值体现在你在工作中做出多少成绩上，能人能在做大事上，而不在说大话上。

不乱说话不等于不说话，而是说话一定要分场合。谈公司里的事情最好在比较适合、公开的场所。比如部门主管征询意见时，你不说就不妥，或者开讨论会时，该发言就不能闷着，老不说话老板会以为你没主意。

办公室是闲话的滋生地，工作间歇，大家很愿意找些话题来放松一下。为了不让闲聊人侵私域，最好有意围绕新闻、娱乐、影视作品、股票等大众话题，放得开而且无害。学会控制自己的“舌头”，因为说话没有“橡皮擦”，不能再把话擦掉。

在领导面前言谈要自如

许多平常谈笑自如的人，一到领导面前就开始结巴，造成这种情况的原因是多方面的。但最主要的是，上下级地位的距离。作为领导，对此应当体谅，应以平易近人的态度主动与下级接近，用种种办法来消除下级与民众对自己的畏惧；在生活上，应愿意与下级和民众同甘共苦。这种领导，人们是愿意同他谈话的。

所以，职场中要求我们对领导，绝不能采取一种“叩头”的政策。不要被他的地位或权威所吓倒，既不能畏惧，也不能谄媚，更不能大大咧咧，满不在乎。

保持自己独立的人格，并不妨碍对领导的尊敬之意。我们对上级的意见自然应该加以重视，但是，在必要的场合，我们也不要害怕表示自己与他人不同的观点。只要我们的态度是有礼的、谦恭的，忠实地说出自己的看法，反而比一味奉承谄媚、随声附和，更能得到领导的重视。

同时，职场人员应该知道，领导固然是上级，但他首先是一个人，他有他的性格、爱好，也有他的语言习惯，员工必须适应这一点。不要认为这是“迎合”，其实，这正是应用心理学的一种学问。

要设身处地替领导考虑解决自己提出问题的可能性。有些人明知客观上不存在解决某个问题的条件，却一定要去找领导解决，这种谈话的结果，一定是不欢而散。

与领导说话要掌握好分寸

我在世界华人演说家俱乐部品牌课程《总裁演说智慧》中分享到：和领导说话应该小心谨慎、把握分寸、顾全大体。在工作中，你可能会在领导面前说错话，虽不至于失去工作，但后果却会很糟糕。如何跟自己的领导说话，是人际关系中一门重要的学问，如果你能很好地把握与领导说话的火候，拿捏好说话的分寸，你的事业就会一帆风顺。

俗话说，伴君如伴虎。领导毕竟不像一般同事，更何况与一般同事说话也应该注意分寸，不能太无所顾忌。

不小心说错了话该如何补救呢？在领导面前说错了话，一旦反应过来，你要立即就此打住，并马上道歉。千万不要因害怕而回避，你应面对事实，尊重对方，必要时还可以再进行说明，而不必要的辩解只会将事情

越描越黑。

“无所谓，怎么样都行。”这句话会让领导认为你感情冷漠，不懂礼貌。

“您怎么还不清楚？”这句话就是对熟悉的朋友来说也会造成很大的伤害，对领导说这样的话，后果更加严重。

“辛苦了！”这句话本来应该是上级对下级表示慰问或犒劳时说的，如果你对领导这样说，似乎不太合适。

“太晚了！”这句话的意思是嫌领导动作太慢，以至于快要误事了。在领导听来，肯定有“干吗不早点？”的责备意味。

“这事不好办！”领导分配工作任务下来，而你却说“不好办”，一方面说明自己在推卸责任，另一方面也会让领导没有面子。

“您真让我感动！”其实，“感动”一词是领导对下级说的。比如，“你们工作认真负责，不怕吃苦，我很感动。”而下级对上级用“感动”一词，就不太恰当了。尊重领导，你应该说“佩服”。比如，“经理，我们都很佩服您的果断！”

另外，过度客气有时反而会招致误解。和领导说话应该小心谨慎、把握分寸、顾全大体。

让领导做决定

在职场中，聪明人永远不会代替领导做决定，而是让领导帮他做决定。

李光宇年轻干练、活泼开朗，入行没几年，职位便一升再升，很快成为单位里的主力干将。几天前，新领导走马上任，上任伊始，就把李光宇叫了过去：“小李，你经验丰富，能力又强，这里有个新项目，你就多费心盯一盯吧。”

受到新领导的重用，李光宇自然欢欣鼓舞。恰好这天要去上海某周边城市谈判，李光宇一合计，一行好几个人，坐长途公交车不方便，人也受累，

会影响谈判效果；打车吧，一辆坐不下，两辆费用又太高；还是包一辆车好，经济又实惠。

主意定了，李光宇却没有直接去办理。几年的职场生涯让他懂得，遇事向领导汇报一声是绝对有必要的。于是，李光宇来到领导跟前。

“领导，您看，我们今天要出去谈判，”李光宇把几种方案的利弊分析了一番，接着说，“所以呢，我决定包一辆车去。”

汇报完毕，李光宇发现领导的脸不知道什么时候黑了下来。领导生硬地说：“是吗？可是我认为这个方案不太好，你们还是买票坐长途车去吧。”

李光宇愣住了，他万万没想到，一个如此合情合理的建议竟然被打了“回票”。

“没道理呀，傻瓜都能看出来我的方案是最佳的。”李光宇大惑不解。

李光宇凡事多向领导汇报的意识是很可贵的，可他错就错在措辞不当。注意，李光宇说的是“我决定包一辆车”。在领导面前说“我决定如何如何”是非常不明智的。

如果李光宇这样说：“领导，现在我们有3个选择，各有利弊。我认为包车比较可行，但我做不了主，您经验丰富，帮我做个决定行吗？”领导听到这样的话，也许就会顺水推舟，答应这个请求。

维护上级，大局为重

我在世界华人演说家俱乐部品牌课程《总裁演说智慧》中分享到：只要讲话就要将心比心。

但凡领导都十分注意自己在公开场合的形象，所以，不要在众人面前伤了领导的面子。

唐太宗李世民是历史上有名的君主，魏征是唐太宗的心腹之臣，一向为唐太宗所重用，而且备受信任。但是即使是这样，唐太宗也曾因为面子受损

的事差点儿杀掉魏征。

一次上朝，因为一件小事，魏征当着满朝文武犯颜直谏，说得唐太宗面红耳赤，大丢脸面。但唐太宗毕竟还算是一个清明有为的皇帝，所以当堂不好发作。但退朝之后，他却怒气冲冲地嚷道："总有一天我要杀死这个乡巴佬！"长孙皇后问他要杀谁。太宗说："魏征常常在朝廷羞辱我。"长孙皇后闻言心中大惊，而且她知道太宗的脾气，于是急中生智，换上了隆重的礼服，恭贺太宗得到了一位忠臣。

唐太宗突然醒悟，免了魏征的死罪。

不过在魏征死后，大概是因为心中的怒火长期郁结不得消散，唐太宗还是派人去推倒了魏征的墓碑。但是，如果唐太宗并没有这么英明、并没有这么大的胸怀和气量，恐怕魏征的脑袋早就搬家了。这其中的经验与教训不能不为做下属的人三思，深以为戒。

但凡领导都十分注意自己在公开场合的形象，所以，不要在众人面前伤了领导的面子。这主要是出于维护自己权威的需要。这种需要因受到公开的检验而变得更加强烈甚至是不可或缺。如果下级的意见使领导感到难堪，即使他是出于善意的愿望，也会使领导的威信受到损害，并将影响到领导在决策、执行、监督等各个方面的决定权和影响力。领导的威信一旦受到损害，下级在对待领导命令时便多了几分疑虑。这必然会降低领导权力的有效性。行使权力必须要以有效的服从为前提，没有服从，权力就会空有其名。

因势利导，激发潜能

我在世界华人演说家俱乐部品牌课程《总裁演说智慧》中分享到：心中无敌，而无敌于天下。

不论什么人，当自己的对手被人称赞时，都会觉得别人是在批评自己。

一位企业主管手下有两名得力助手，这两位助手年龄相当，在工作上互

相竞争，都很受管理者的器重。

其中，A先生对于自己的才能相当自负，经常瞧不起别人，因此他在公司内部的人际关系相当糟糕。这位主管决定用“攻心”的策略来提醒、警告这位下属，以免他日后不可一世。

有一天，这位主管故意不经意地对A先生说：“B先生是个优秀的管理人才，而且人品也相当不错。在这之前我与他在咖啡厅谈了很久，原来他还喜欢看书，也懂得许多事情，他对公司的管理情形提了许多宝贵意见，我觉得这样的人才确实不可多得。”

不论什么人，当自己的对手被人称赞时，都会觉得别人是在批评自己。这位主管使用的“攻心术”正是先把那些被对方看不起的人提升到一定的程度，让对方发觉自己以前所仰仗或重视的才能在别人眼中原来是这么不起眼，于是对自己的判断和实际能力产生怀疑。A先生当时没有任何反应，但从此以后，他的态度转为谦和，工作上也更努力。

这个A先生心里一定想着不能输给B先生，所以他的态度才有了180度的大转变。

当然，使用“激将法”还要视员工的态度和他的心理承受能力而定。如果员工的心理素质较差，你的激将法不但无法收到预期的效果，甚至还会让他一蹶不振。

公私分明，把握分寸

我在世界华人演说家俱乐部品牌课程《总裁演说智慧》中分享到：不管你与同事的私人关系如何，如果涉及公事，千万不可把你们的私交和公事混为一谈，否则你会把自己置于一种十分尴尬的境地。

杜鹃是某公司的一位部门经理，她与公司的另一位部门主管闫青十分要好。一天，闫青突然过来找杜鹃。杜鹃很奇怪，问：“你来找我干什么？

这可是工作时间。”闫青说道：“杜鹃，我们部门现在有个计划，希望与某公司合作。但我在这个公司没有熟人，所以想请你帮个忙。”杜鹃一愣。闫青继续说：“我知道，你和这个公司的公关经理很熟。你就做个中间人，帮我说几句话吧。事成之后，我不会亏待你的。”杜鹃一听，感到很为难，想直接回绝，又怕闫青不高兴。答应吧，她又不想把公事和私交混在一起。于是她对闫青说：“这件事倒不难，不过我多少听说了你们的计划，是很着急的。我是认识该公司的公关经理，不过，她这段时间在休假。我怕等她回来，你们的计划就给耽误了。”闫青一听就明白了。杜鹃又补了一句，“我听说这家公司的老板人很随和，你不妨直接去找他。”

其实，杜鹃只是不想把自己搅进去。她与闫青不是一个部门的，插手其他部门的事，是职场中的一大禁忌。再说，如果办不成的话，反倒可能影响了自己和闫青的友谊。

如果你遇到同事要求你伸出援助之手，而你很为难时，你可以打趣地说：“其实这件事很简单，你一定可以应付自如的。若被我的意见左右，可能不妙。”这番话是在间接提醒他：一个成功人士，必须独立、自信，而且这样也不会损及双方的情谊。

技巧小锦囊

让人喜欢你的18句金言：

- 你真棒
- 你真行
- 你真好
- 你好厉害
- 你真聪明
- 你真能干
- 你真有本事
- 你真有办法
- 你是最优秀的
- 你是我的朋友
- 你是我的伙伴
- 我们一起成长
- 我理解你
- 我欣赏你
- 我相信你
- 我需要你
- 我支持你
- 你一定能成功

第七章
情场口才

女人，一生都需要男人给予的浪漫，只有在男人营造的浪漫氛围中，女人才会觉得自己被重视和珍惜；男人，同样需要女人给予的呵护和缠绵，在女人的温存耳语中，男人才会舍得江山只要美人。甜言蜜语，是男人给予女人的最好的礼物，也是女人征服男人的最强武器。沐浴在甜言蜜语中的男女是世上最幸福的人。甜言蜜语，让爱情之花开得更艳更美。

第一次约会如何表达爱意

谈恋爱需要掌握一定的技巧，它直接决定你们以后感情的发展。它能使你在情窦初开时，把丰富的思想、微妙的心声用合适的话语表达出来。但是，谈恋爱也是一门复杂的学问，更是一个难题，因为恋爱没有真正的对与错，没有固定的模式。

那么，第一次约会时应该如何展开交谈呢？你们可以先谈些闲话，进而转入正题，开门见山，有所修饰地自我介绍一下，可以先说一下年龄、文化、工作、脾气、爱好、家庭状况以及对未来的向往，等等。接下来说一些双方都熟悉的或感兴趣的话题。感情方面的表白要委婉、含蓄些，留有一定的回旋余地。

交谈的时候，你必须注意对方的理解能力和接受能力，不然，对方很难明白你的意思，甚至产生歧义和误会。如果确定自己爱上对方了，那么，就可直言不讳地说："我今天与你认识很愉快，你呢？"如果你需要对对方做进一步认识，可以说："我希望我们的谈话以后可以继续下去，你也有这个意思吗？"如果你感到不满意，可以委婉地表示："那让我们都认真地考虑考虑吧……"你一定要避免不满情绪的表露，要保持交往的礼仪，尊重对方。

当然，如何向你的心上人表达爱意，这是恋爱时期的青年男女碰到的大难题。想跟对方表白，又怕自作多情，遭到拒绝，所以只好保持缄默，心中暗自着急。除了直白地表达爱意的方法外，向心上人表达爱意的方式是多种多样的，这里还有一些方法。

1. 委婉地说

如果你的心上人的领悟能力与文化素养比较高，就可以委婉地把你的情感包含在谈话或信件中，使对方悟出你的意思，这样会使对方备觉爱情的神秘与甜蜜，也能在一定程度上体现你的水平。

2. 巧妙地说

这种办法是巧妙地将情感蕴涵在并不直露的言语中，借用某一事物或人物，小题大做，把自己的真情巧妙地传递给对方，让对方在你传递的爱的信息中，体验爱情的甜蜜。

3. 开玩笑地说

将你的真情寓于俏皮逗趣的说笑中，让对方不知不觉地体会你的心思，这种在玩笑中完成传递爱意的方法，既不会使你显得羞怯，又不会出现难堪的局面。

4. 一步到位地说

彼此心有灵犀，往往又飘浮不定，犹豫不决，这时你可以将寓意深刻的小礼物送给对方，对方就会仔细琢磨，最后一定会明白你所想要说的话。

不管你采取怎样的方式，都是为了向心上人表达爱意。向心上人表白是一个最甜蜜、最伤神也是最微妙的过程。在表达爱情的过程中，你一定要把握好性别角色和情感，只要你大胆主动、锲而不舍，爱情之神就不会将你拒之门外。

如果你善于细心观察，随机应变，及时捕捉爱的火花，就会找到恰如其分的时机和方法。

加深异性好感的说话技巧

当和异性刚刚相识时，虽然不能说是一见钟情，但也许有了一定的好感。这时候，如何让你们的关系继续发展下去，最终结出爱情的果实，这是急需解决的问题。

首先，你要不断接近他（她），增进彼此的感情。这时候，如何说话就显得异常重要。特别是初次约会时，双方都比较拘谨、羞怯，往往不知道该说些什么。

爱情需要感情作为基础，而感情培养同说话有密切的联系。谈情说爱着重于“谈、说”二字。因此，掌握接近异性的说话技巧，对你的爱情之路大有裨益。无数的事实证明，男女之间互相怀有好感，萌生出了感情的幼芽，能否使它健康地生长，直到开出花朵，结出果实，如何浇灌语言之水是其中一个重要的因素。

具体来说，异性交往的说话艺术，要掌握以下几点。

1. 让自己别具一格

所谓别具一格，就是要摒弃一般的做法，采用更加新颖、别致的说话方式。比如你遇到一位优秀的女性，千万不要急着对她进行赞美，因为你的溢美之词可能只不过是在重复别的男人曾对她说过的话。对她而言，她已烦得时常感觉自己像个留声机了。你要做的就是要别出心裁、独具一格，以此来证明你的独一无二和她的独一无二。

2. 适当沉默并且微笑

在一个出色但你又比较陌生的女性面前，你可能会情不自禁地想表现自己，此时你一定要记住，言多必失，当心一不留神露出了你的软肋。没有一位女性会喜欢上一个啰唆的或整天板着脸的男人。女人更愿意相信，话少的男人具有权威性和可信度。

当然，你也不能完全相信沉默是金，你要以尽可能少的话语和尽可能多的微笑来打动她。适当的沉默加稍多的微笑，可是利器一件哦。此时你所说的话可真称得上是字字珠玑了。

3. 采用自然而然的交往方式

在社交场合，女性最讨厌的男人有两种：一种是不合群的，这类男人常常是与别人交谈毫无兴致；而另一种人则喜欢饶舌，不顾别人感受而一味表现自己。比较受欢迎的做法是自然轻松地与女性交往，不令女性反感或尴尬。这种亲切自然的交往方式会使女性对你解除警戒而不设防，为你的交往大开方便之门。

4. 鼓足勇气，大胆进攻

如果你有幸遇到了一位非常优秀的女孩，而你又生怕错失良机，不妨鼓起勇气，大胆进攻。你可选择一个合适的机会，比如在与她外出过马路时，

可用手轻轻托住她的肘弯，穿行于车水马龙之间，使她产生一种安全感。

不过，这样做会有两个结果：第一是使女性认为你具有绅士风度，能从小处着手呵护女人；第二是如果你分寸拿捏不准的话，会令女性误认为你是一个鼠辈。

5. 心理暗示的表达方法

换句话说，此法便是“自说自话”以争取主动。因为女性一般都是被动的，习惯于依赖，你可根据具体情况，借机多拿主意，把自己当做是她的男朋友，与她在一起时，可时时以“我们”称谓。女人是很讲究感情的，时常会生活在幻想之中，你的所作所为会使她产生一种错觉，以为自己真的和你成了“我们”。

此外，在和异性交往中，还要注意一些说话的禁忌。比如说话时装模作样，故意用粗暴的语言，或是用自来熟式的语言说话，都是不允许的。特别是男性，更要谨慎使用低下谦逊的语言，女性也不要常说“撒谎”“讨厌死了”之类的话。虽然没有必要故作文雅，但与异性朋友说话时，最好还是恭敬点好。

卖个关子，引起对方的兴趣

顾左右而言他，说的是当你想表达一件事情时，不直接说这件事，而是说另外的事情，给对方造成一种错觉，当他明白真相后，反应会比你直接说出时更加强烈。

马克思同燕妮青梅竹马，相爱甚深。当两人到可以结婚的年龄时，马克思决定向自己心爱的姑娘求婚。

“我已经爱上了一个人，并且，这个人已深深地占据了我的灵魂，如果没有她，我将无法生存下去。因此，我决定向她求婚。”马克思看着燕妮，深情地说。

此刻，一直深爱着马克思的燕妮，心里非常伤心，着急地问道："你能告诉我，那个幸运的姑娘是谁吗？"

"可以，"马克思说着，将一个精致的小方盒递给了燕妮，说道，"那位美丽可爱的姑娘就在里边，不过，等我离开后，你才能打开它，到时候你就会知道了。"

马克思走后，伤心欲绝的燕妮怀着忐忑不安的心情，小心地打开小方盒。结果，发现里边装的只是一面镜子，其他什么也没有。燕妮拿着镜子端详着，从里边看到了自己的容貌。此时，燕妮恍然大悟。原来，被马克思所爱的那位姑娘，正是她自己。

于是，燕妮接受了马克思的求婚，两人最终幸福地生活在了一起。

其实，如果马克思直接向燕妮求婚，燕妮也会答应，只不过，那样的效果就像喝了一杯白开水，淡而无味。马克思通过卖个关子的方式，让燕妮经历了大悲后再经历大喜，而此时的喜就更加令人开心了，并且，这样也可以让自己的求婚更加浪漫。对于年轻的姑娘来说，她是很容易被对方的浪漫所打动的。

在谈恋爱时，你可以合理地利用"顾左右而言他"的方式，即先不说出自己的真实目的，而是卖个关子，拿另外的一件与此类似或有关联的事做文章，当对方迷惑时再说出或表示出自己的真正意思。这样，你就可以引起对方的兴趣，使对方很容易地接受自己的建议。

化解小矛盾的技巧

有一对恋人约会，男方迟到了，女方撅着嘴不高兴。男青年见此情景笑了笑；然后，不慌不忙走到女方身旁，对她说："我今天有一个重大发现。"女孩不做声，投来疑惑的眼光。男青年赶忙上前一步，附在女孩耳旁小声说："我告诉你一件事，请你保守秘密。我今天发现——你是多么爱我。"

一句悄悄话，女孩脸上“多云转晴”，漾起了幸福的微笑。

爱情是甜美的，爱情之花需要用甜甜蜜蜜的话语来培育。甜言蜜语是指发自肺腑的爱慕、赞美和尊重对方的言谈。男女青年开始恋爱时，双方都成为一个新的、特殊的角色，他们有着与众不同的心理状态，双方都把对方的赞美视为幸福。甜甜的话语，能使爱情之火燃烧得更加旺盛。

首先，要多用赞美之词。恋爱时，如果不善于赞美恋人，就很难获得对方的好感，更难得到对方的爱情。生活中，只要细心观察，赞美之词是不难找到的。如，“你对这个问题的看法，很有新意。”“这种发型与你的脸形很相配，非常好看。”“这样再合适不过了！”

其次，交谈时多用礼貌语言，多采用征询语气，会使对方感到你很尊重他（她）。

除了赞美，恋爱双方互相尊重，也能使感情更为融洽。例如，“你看这样行不行？”“我想请你看电影，有时间吗？”

在称谓方面尽量多用“你”和“我们”，少用“我”。因为热恋中的双方，都会产生“两位一体”的组合心理，经常使用“我们”一词来建立“两位一体”的关系，不久以后，便可珠联璧合了。

再次，情人之间的甜言蜜语需要轻轻地说出来。恋爱双方都有一种羞涩心理，这种心理集中体现在爱的隐蔽性上，反映在言语上必然是带着亲切音色的轻言细语。

轻言细语可以较好地表达依恋、倾心的微妙感情，可以体现温柔、抚爱，还可以把双方共同带进一个温馨的世界。

如果一个男孩提高嗓门对女友说：“我们去看电影吧！今天过得真愉快！”对方一定会认为他是没有修养的、粗鲁的傻瓜。这样的人，谁还会爱他呢？

恋爱双方拥有一个不为外人开放的神秘世界。在这个世界里，轻言细语能够传递爱的信息，效果比大声说话更为强烈。而这，只有热恋中的恋人才能深深感受到。当双方陶醉在爱的旋涡中，当产生了小误会或偶有意见不合时，若在对方耳旁说上几句甜言蜜语，对方一定会感到无比幸福，误会与不和将顿时烟消云散。

安慰恋人的技巧

有一对情侣，女孩家是做生意的。女孩在学习之余，也会帮父母打理一下生意。有一次，女孩给男孩打电话时，说自己收了一百元假钞，很伤心，虽然钱不多，可是自己竟然没有认出来，说明自己很无能。

男孩听她说完后，给她讲了一个笑话："有一个人去买东西，城里人多，老板的生意也很好。买东西的人是个马大哈，老板找他钱后，他看都没看，拿着钱就走了，不一会儿他又要买别的东西，把刚才别人找的钱掏出来才发现里面有一张十五元面值的钞票，这肯定是假币。怎么办呢？去找那个老板，他是肯定不会认账的，不找，自己就得认倒霉。但是，他又动了歪注意，也许有人没有见识，不知道这是假钞，我就告诉他们这是新发行的。于是，他往郊区走，刚好碰到一个卖西瓜的老人。他便问老人西瓜怎么卖，老人说，'切开的，五毛钱一块。'于是他吃了两块西瓜，把那张十五元面值的钞票给了老人，老人看了一下，然后掏出钱袋给他找钱。你猜老人找给他的是什么钱？老人给他找了两张七元面值的。"

听完这个故事以后，女孩开心地笑了。

有时候，你也许会遇到这样的情况：恋人突然打电话过来，而且显得很不开心，既然恋人在不开心的时候打电话给你，说明对方信任你，认为你能让她变得开心。

女人陷入低谷时，最需要的就是男友的爱。当女人感觉到有人在背后支持她，她的心情也会因此慢慢转好，双方即可度过短暂的低潮。当女友心情不好时，男友一定要用适当的语言给予安慰，千万不能慌不择言，让对方有火上浇油的感觉。

（1）当女友心烦意乱时，她会开始抱怨她的生活。男人这时需要倾听她的抱怨，别阻止她。

如果她说："我没时间出去，我有好多事要做，做不完了。"

这时，男友不能说"那就别做这么多事，你应该好好休息，放松一下"，而是应该说"你真的有好多事要做"。然后，体谅地听她细说每一件事。听她说完后，主动问她是否需要帮忙。

（2）当她担心男友不够爱自己时，她可能会问许多问题，有的关于他们之间的关系，有的则是关于他的感觉。例如他有多爱她，或他觉得她的身材如何等问题。

这时候，不需要为这些问题寻求理智的答案，因为她只是想确定一些事实罢了。

如果她说："你觉得我们相配吗？你还爱我吗？"

男友不该说"我觉得我们还有些方面必须再沟通"或"你还要问几次？这个话题我们已经讨论过了"。而是最好这样说："是啊，我好爱你。你是我生命中最特别的女人。"

（3）当女人心情愉悦时，她会付出更多，同时也希望得到更多的回报。当她发现她付出的远比她所获得的要多，而且她心情正好又处于低潮时，她会产生怨恨的情绪。而对象有可能是她的伴侣、工作、生活、父母甚至交通状况或其他对象。男人在这时候千万别指责她，骂她想法太负面或不讲理，也不要尝试立即把她从这些情绪中拉出来。

学会商量，让爱相伴终生

请比较下面两例对话。

第一例

"去，泡杯茶来！"丈夫边写字边对妻子说。

"你自己也有手，喝茶自己倒！"

"你没看见我正忙吗？"

"忙，忙，忙，你总是忙！难道我闲着？"

丈夫用命令式的语气说话，没有商量，弄得妻子发火了。长此以往，夫妻关系会越来越紧张。

第二例

丈夫："我的皮鞋太老气了，我想买双新款的，你看呢？"

妻子："最近店里新款的男鞋不多，我看你还是过一阵子再买吧。不过，如果你急着买，那就等星期天我陪你去看看，怎么样？"

相互尊敬，说话温柔才是最好的说话方式。丈夫说"你看呢"，妻子说"怎么样"，凡事商量着办，不偏激，不固执，更不命令。一个人的意见难免片面，多商量，就能把事想得周全些，办得妥当些，别人也容易接受，家庭和睦就多了一分保证。第一例中的丈夫如果改用商量式的问句："我正忙着，你能给我倒杯茶吗？"妻子一定会愉快地接受。

学会商量，也是相互尊重的表现。夫妻之间亦亲友，爱情与亲情并存，相互尊重，爱情会相伴终生。

嘴上让一步，生活才会更和睦

哲学家苏格拉底娶了一个泼妇做妻子。一天他被妻子吼得受不了了，逃出家门。刚下楼，一盆脏水当头泼下。他抬头看看说："我就知道，响雷过后，必有大雨。"他还说过："我娶了天下最难对付的女人，以后就不用担心遇上更难对付的人了。"自嘲也好，幽默也好，我们应该学学他的气度，巧妙化解夫妻间的矛盾。

一位著名的文人说过："无论男女，应该先学会吵架，再结婚生孩子、过日子。不要认为你有多么了解你的爱人，因为勺子早晚是要和锅沿磕碰的。"夫妻毕竟是两个人，两种性格的组合。要知道，任何时候的两强对抗都会破坏固有的平衡，激发矛盾。夫妻之间凡事应该互相商量，多作自我批

评，增进相互理解，加强情感沟通。夫妻是要共度一生的伴侣，不能因为一点点小事就分开。在生活中，夫妻双方一定要互相谦让，嘴上让一小步，生活才能更和睦。

1. 包容

家庭生活是一门讲究包容的艺术。一对陌生男女，经过相识交往后，走进一个屋檐下开始共同生活，那么，两个人的生活方式、饮食起居、消费习惯等总会有差异，因而夫妻双方难免会有磕磕绊绊，就会发生争执。一旦发生争执，必须有人妥协，不妥协只会使争执升级，导致两败俱伤。所以，幸福家庭中的夫妻一定都是妥协高手。

2. 谦让

夫妻吵架，不管谁赢都达不到解决问题的目的。吵架的结果应该是达成一致的看法，通常这个看法会兼顾双方的意见。夫妻吵架往往是各讲各的理，根本听不进对方的话。记住，一旦你选择了他（她），那他（她）对你来说就是最优秀的。多想一些好的办法停止争吵。比如，你可以说："亲爱的，我们和好吧。"

3. 示弱

在年轻夫妻中，任性、好胜、以自我为中心者不在少数。小两口闹意见、生闷气、谁也不理谁的情况很普遍。其中，又多是性格内向的一方首先进入无言的状态。男女相比，后者比前者更爱耍小脾气，使小性子。当夫妻间的争吵转为斗嘴后，为了避免事态恶化，一方必须主动示弱。

甜言蜜语永远是进行时

恋爱时，为了取悦对方的欢心，双方在行为、说话上都会格外注意。婚后，女人有了丈夫，男人有了妻子，有些人就"返璞归真"了。"返璞归真"可以，但相处的艺术不能没有。所谓艺术，不是花招，而是要善待对

方，追求的是亲密的夫妻关系。

老伴哪怕随便来一句："老头子，你来！"也可以说得情真意切。刚结婚不久的小夫妻更要用言语时时温暖对方，多说说"我爱你""你真好看""你今天好精神""老婆，你辛苦了，看这段时间我挺忙，你又带孩子又操劳家务，真不容易"这样的话。这些话说得恰当，肯定会使对方心满意足。但你千万别对此不在意，把人家的一份美意退了回去，说什么"你说走嘴了吧？这话是预备给别人说的吧""我还不知道你是什么变的？你要是闲得没事，把你换下来的那堆脏衣裳洗洗"。表面听来，这些话都是不领情的，这时也要懂得宽容，可别较真儿，一旦争执起来，融洽的气氛可能就荡然无存了。

要家庭和美、夫妻和睦，当着家里其他人和外人的面，丈夫与妻子都要多讲对方的长处、优点，对对方的地位、价值充分肯定。有意无意地小瞧对方、侮辱对方，家庭就会失去稳定性。有些嘴巴尖利的妻子，老是位居高台，颐指气使地斥责男人："我瞧见你就饱了！"把男人贬得一文不值；而有些丈夫也喜欢用"爷们儿"的口气说："媳妇儿，怎么还没做好饭？你干活总是这么慢，找你我这辈子可真是倒霉了！"听丈夫这么说，妻子的感觉就可想而知了，接下来肯定又免不了一场"战争"。

心理学家认为，人人都需要"心理营养"，这些"心理营养"包括：被爱、被肯定、被理解、被尊重、被赞扬、被关注、被信任、被宽容等。

一个身体不缺乏营养的人，身体会强壮起来；而一个心理上营养丰富的人，必然也是心情舒畅、自信和自强的人。一个被理解的人，就不会再抱怨；一个被肯定和被赞扬的人，会变得自信和可爱；一个被关心的人，同样也懂得关心他人、善解人意；而一个被信任、被宽容的人，自然也会信任和宽容他人……

如果说爱情是夫妻感情的基石，那么充满爱意的语言则是夫妻之间不可缺少的黏合剂。充满爱意的语言是真爱之心与得体语言的最佳结合。夫妻之间的语言虽不如恋人之间的那样浓烈，但却如陈年老酒，甘甜醇美，回味悠长。

技巧小锦囊

赢得听众喜爱的锦囊妙计：

（1）要比听众期许的给得更多，并且用心去做；

（2）永远不要忽视别人的梦想；

（3）慢慢地说，但要迅速地想；

（4）永远不要以貌取人；

（5）记住三个“尊”：尊重你自己；尊重别人；保持尊严，对自己的行为负责。

第八章
营销口才

一谈到销售人员，总给人一种能言善辩、口若悬河的印象。他们的口才其实并非缘于天赋，而是在实践中学习历练的结果。

销售口才的4项原则

俗话说："好汉好在嘴上，好马好在腿上。"对销售人员来讲，会说话是说服客户的利器，是掌握主动权的有力保证，还是销售成功的前提。

作为一名销售人员，良好的口才是最基本的要求，但是怎样才能够让自己拥有良好的口才呢？这就要求你在与客户沟通的过程中，要遵循以下几项原则。

1. 声音悦耳动听

悦耳动听、优美圆润的声音，是让客户产生好印象的重要因素。没有人会愿意听那种软弱无力、含混不清、嘶哑干涩的声音。一个人的声音大多都是先天的，但是经过后天的努力也可以改变。如果你愿意坚持锻炼身体，加大肺活量，增加说话的"中气"，声音就会变得更洪亮。你可以多听电台和电视台播音员的讲话，时常模仿他们，用录音机将自己的声音录下来，进行对比，找到差距，然后加以改进。

2. 语调要柔和

在与客户交谈时，你要将感情加入到语言中去，让语调富有抑扬顿挫感。就算不是为了说服别人，谈话的语调也应该是柔和的。使用柔和的语调说话，声音优美而富有磁性，对方就会有听下去的愿望。

3. 恰如其分的语速

说话的速度既不要太快，也不要太慢，并且要善于调节。遇到感性的场面，语速当然可以加快，若碰上理性的场面，语速就要相应放慢。

4. 恰当地控制说话语气

说话的语气有着不可思议的魔力，就算不明白意义，也可以让人感动，甚至可以完全控制对方的情绪。

成功推销的两个先决条件

推销大师认为，要成为优秀的推销员光有聪明的头脑还不够，还要有下列两个方面的先决条件，同时，这也是众多推销员的共同看法。

1. 语言表达要有技巧

推销员的语言表达应讲究技巧，注意在提高效果上做文章。一是讲话要条理清楚，层次分明，突出重点，易于对方领会。二是说话要幽默风趣，使对方听得满心欢喜，乃至开怀大笑，大有“听君一席话，胜读十年书”之感。三是谈话要带表情，真挚动人，声情并茂，用温情打动客户。四是尽量使用当地人惯用的语言，即用本地话去推销产品，这样会使客户具有亲切感，很容易把你看成是本地人，而不是“外乡人”。当然地域辽阔的国家，如我国，不同地区有不同的方言，语言千差万别，任何一个推销员都不可能掌握所有的方言，那么就应该使用普通话，语言要保持柔和，切忌大声说话。在向客户推荐产品时，应始终保持一种商量的口吻，避免用命令式和乞求式的语气；同时，必须有意识地使用停顿和重复。停顿会使客户回顾起你推荐商品的信息，重复会使你的商品的特殊优点给客户留下更深的印象。

2. 要有较强的自我控制能力

较强的自我控制能力实际上就是要求推销员不管遇到什么样的人和突然事件，要能够控制自己的情感，调节自己的言行，即使当你满怀热情地敲开客户的门，却遭到对方的冷言冷语，甚至无礼侮辱时，推销员都要沉得住气，千万不能流露出不满的言行和泄气的神情，要始终控制住自己的情绪，千万不能和客户发生冲突。只有这样，才能在工作中少走弯路，少碰钉子，少吃苦头，甚至用自己的言行感化客户，使矛盾向着积极方面转化，顺利完成推销任务。自古以来，成大器者都能忍常人不能忍的屈辱和困难。一些有成就的推销员都是在经历了无数常人难以想象的困难后，以超凡的意志、卓

越的自控能力，取得了巨大的成功。例如洛杉矶市有一位失业女工，在推销一种保健产品时，开始几乎是处处碰壁，不但一般的客户不买她的产品，就是一些亲朋好友也认为她是在欺骗亲友，不能理解她，许多人都疏远她。但她认准了自己所从事的是有希望的事业，是推销对客户有用的产品。她没有在误解中沉沦，放弃推销工作，而是不断总结经验，一次次从失败中爬起来，终于使产品打开了销路。

寒暄是推销员的一种能力

刚与客户接触时，直奔主题、直接要求对方购买自己的产品是不明智的。许多业绩平平的销售人员就是因为这样，所以一开口便被客户拒绝，甚至连再次拜访的机会都没有了。

某多功能食品搅拌机公司的销售人员去一个小区销售产品。敲开一个住户的门后，他鼓足勇气说："请问您需要一台食品搅拌机吗？"这位住户立刻冷冷地说："对不起，我不需要！"砰地就关上了门。

可是如果销售人员一开始这样说："先生，请问您家里有多功能食品搅拌机吗？"主人听完可能就会想一想，然后回答："我们家是有一台食品搅拌机，但不是多功能的。"这个时候，销售人员就可以说："我带来了一个多功能食品搅拌机，您看一下。"如果这位住户承认他家的食品搅拌机确实需要更换，那么销售人员成交的时机就到了。

这样一个开头，至少可以借题发挥，为你争取一个与客户商谈的机会，促使客户与你达成交易，避免他们一句"不需要"而将你拒之门外。推销员的第一道难关就是与客户初次见面。通常，初次见面的一瞬间，就已决定了你的成功与否。

1. 寒暄影响第一印象

寒暄是推销员外出推销时，与客户沟通的一种最常用的交流方式。人们

在初见面的一刹那，便以人的本能判断好恶。若给他人的印象是“恶”，即使努力说明商品优点，客户也会因厌恶而充耳不闻。如此一来，根本不可能把商品推销出去。努力创造良好的第一印象，其后的说明与推销过程才能顺利展开。寒暄可以解除客户对推销员的排斥，在推销过程中起着非常重要的作用。

大多数推销员与客户洽谈时，不由自主地流露出急于成交的欲望，客户很容易看穿推销员的企图，因而在心里会形成一道无形的屏障，认为推销员为赚钱而来，推销员在设计“圈套”让自己钻，要提防上当受骗……所以推销员一开始就要向对方表明此次拜访是来介绍和推荐某种产品的，是否购买完全取决于对方的意愿，绝无强迫推销之意。

诚然，和人谈话的目的是为了相互沟通，若能以轻松、自然的态度与对方洽谈的话，对方会受你的感染，觉得你亲切而易于接近，这么一来，会更有利于沟通。

2. 寒暄可消除对方的戒备心理

对方在面对陌生来访者的时候，一般会感到紧张和不安，更严重的会产生对抗情绪，这时候一定要设法消除对方的戒备心理。寒暄这时可以作为推销员的开场白。恰当的寒暄可以让对方消除戒备心理，最起码不会让对方认为你有“不轨企图”。

3. 寒暄是一种重要的礼节

在人际交往的礼节之中，寒暄占有极重要的地位。很多人认为，寒暄只是双方碰面时打招呼而已，早上见面互道一声“早安”；中午或晚上就问候一声“午安”或“晚安”；告别时就说声“再会”。

事实上，正确的寒暄必须在短短一句话中，明显地表露出你对他的关怀。切记，寒暄是建立人际关系的基石，也是向对方表示关怀的一种行为。寒暄内容与方法得当与否，往往是决定一个人人际关系好坏的关键，所以要特别重视。

4. 寒暄对推销员的情绪有重要影响

寒暄可消除推销员的紧张情绪，使之有时间通过对对方的观察，决定推销所使用的策略。看下面这个例子，虽然与推销无关，但对各位推销员来说

很有价值。这个故事发生在几年前的夏季青年棒球赛开幕后的第一场比赛。参赛球队都是在各县身经百战、脱颖而出的佼佼者。在可容纳数万观众的大球场上，有一个球队的球员紧张得脸色发白、身体僵直。尤其是担任投手的球员，紧张得不知如何投出一球。此时球队教练为了安抚队员，做了个令人咂舌的决定。他向投手打暗号，要他一开始就故意来个大爆投，投手这时也心领神会地望望教练，互相有个会心的微笑。如此一来，气氛为之缓和，队员们消除了紧张情绪。

初次见面的场合，正如故事中第一场比赛的头一个球，要消除紧张，就要将紧张的心理如球一般，全力向外投出，以求舒解。作为推销员的你在与客户初次见面打招呼时，试着尽量放开声音，大声寒暄，强有力地握一下对方的手，说明来意，爽朗地笑笑，保证你一定会将紧张抛到九霄云外。

坦诚地向顾客说真话

我在世界华人演说家俱乐部品牌课程《总裁演说智慧》中分享到：一切成就都是为了爱！

无论面对哪一文化层次的顾客，都应把自己推销的商品的优点和缺点、优势和不足对他们如实相告，以获取顾客的赞许和信任。

面对林林总总的各类商品，面对日益激烈的商业竞争，面对“挑肥拣瘦”的顾客，要想让人心甘情愿地掏腰包购买你推销的商品，确实不是一件轻而易举的事。

因此，有的推销人员便把“顾客就是上帝”忘在脑后，为了使自己的商品能及早脱手，采取坑蒙拐骗的手段，玩起一些歪门邪道的“游戏”。因而，当市面上不少以次充好、以假乱真的商品让人们大上其当后，人们不禁深恶痛绝地称其为“奸商”。

其实，对文明经商的人来说，“无商不奸”这句话应该改为“无商不

艰”。他们在推销商品的过程中以诚恳的态度、亲切的话语、详尽的介绍努力工作，以实事求是的精神感动“上帝”，使其心甘情愿地购买而不后悔。

霍尔默是美国享有名望的房地产巨商。有一次，他承包的一项房地产买卖意外受阻，其原因是因为这块土地虽靠近火车站，有着交通便利的优势，但因它紧挨木材加工厂，人们难以忍受电锯的噪声。

开始几次的业务洽谈中，霍尔默将实情瞒住，但最后均被买方知道了而致使洽谈失败。后来，霍尔默先生一改原先的工作方法，在找到了一位想购买地皮的顾客后，他首先就实事求是地告诉顾客说：“这块土地处于交通便利地段，比起附近的土地，价钱便宜得多了。当然，这块土地之所以没有高价卖出，是因为它紧挨着一家木材加工厂，噪声较大。”见顾客沉默不语，霍尔默先生又说：“如果您能容忍噪声，那么它的交通地理条件、价格，均与您的要求相符合，确实是您要购买的理想的地方。”

不仅如此，霍尔默还亲自带领该顾客到现场实地考察，考察完后，该顾客非常满意。他对霍尔默先生说：“上次您对我特别提到的噪声问题，我还以为很严重，通过考察后，我发现那种噪声对我来说不算什么问题。我原来住的地方整天重型机车来往不绝，可这里的噪声一天总共才几小时，再说卡车通过时并不震动门窗。总之，我很满意。您这个人挺老实，要是换上别人或许会隐瞒这个事实，光说好听的。您能如实相告，反而让我很放心。”如此一来，霍尔默先生顺利地完成了这笔令人棘手的房地产买卖。

由此看来，在推销商品时，光有一副好口才，胡吹乱侃是不行的，坦诚地向顾客道出你所推销商品的缺点，说不定会使你的商品更具诱惑力。

从客户的立场出发

我在世界华人演说家俱乐部品牌课程《总裁演说智慧》中分享到：利众者伟业必成，一致性内外兼修。

很多销售人员几乎都有一个通病，即在好不容易见到客户后，就急不可耐地向他们推销自己的产品，迫不及待地想成交，生怕眼前的生意飞走了。殊不知，你这样做很可能会引起客户的逆反心理，你越是急于求成，他们越是犹豫不决。那么遇到这种情况怎么办好呢？其实，你不妨换个思路，多为对方做一些考虑，站在客户的立场上说一些他们爱听的话，或许就能收到意想不到的效果。

顾客就是上帝。只有一心为顾客着想的人，才会赢得市场，获得成功。

积极地为客户着想，“以诚相待、以心换心”，是销售人员对待客户的基本原则，也是销售人员成功的基本要素。

为什么有的推销员总与成功有缘，而有些推销员则始终无法避免失败呢？最主要的原因是前者能够为客户解决问题，而后者在拜访客户时往往表现得盲目和平庸。所有成功的人，或者说业绩突出的人，之所以成功，是因为他们更能把握客户的心理，能够很好地抓住他们的想法，再去进行具体的、行之有效的说服工作。

“谢谢”增加顾客的好感程度

我在世界华人演说家俱乐部品牌课程《总裁演说智慧》中分享到：领导人常讲的7字箴言是谢谢你，有你真好！

当你进入一家店，却没有买东西，但是店员却不断地向你说“谢谢光临”时，你一定也会想“下次我去一定要买点东西”。人们对于外来的感情非常敏感，因此会想“下次必须在这家店里买些东西，才能够求得平衡”。

有一位销售计算机的沃宁先生，就是典型的“谢谢人”。

当客户开口说“这是很畅销的制品”“我从报上知道的”时，他回答说：“非常谢谢你，那么我就长话短说，才不会打扰先生的工作。”

他还会非常诚恳地说：“这是我的东西，我当然说很好，先生要不要试用

看看呢？”客户回答：“这个嘛……”的时候，他就会说：“非常谢谢你。”

他会引导出客户肯定的答案。而对于客户否定的拒绝“我们目前的机器够用了”，他也会笑着说：“谢谢你。我并不是要你现在考虑是否购买。”

客户客气地回答他：“这样啊，那等我有需要时……”

“今天打扰了您宝贵的时间，真的非常谢谢你。”

他始终以“谢谢”来表现自己。当然，客户“不买”的决定软化，而决定购买的意愿就会提高了。而且这样说出的谢谢，会增加客户的好感程度，因为他并不是为了卖计算机给客户而机械化地说谢谢。

谈客户最关心的事

在产品销售过程中，你应该选择适当的话题，缩短与客户之间的距离，使自己的话逐渐被客户接受，然后再把话题引向自己的商品，从而开始商谈，这才是成功销售的途径。

心理学研究表明，每个人都很明白，在这个世界上，最重要、最亲近的人就是自己。因此，如果你想让客户喜欢你、接受你，使销售获得成功，就得多花些精力研究客户，了解客户，这样就能有效说服对方购买自己的产品。

美国有一位叫伊尔斯的冠军销售人员，为了能够配合客户的爱好，短短几年内他一共努力培养了二十多种不同的爱好。当然，伊尔斯不可能把这些爱好都做到样样精通。要知道，他是在了解到客户对钓鱼、围棋、保龄球等颇有研究之后，为配合与他们商谈时的话题而一一学习起来的。他的努力使他得到丰厚的回报，销售额节节攀升。而且，这些爱好一旦养成，还让他终生受益，生活变得更有情趣了。

营销大师约翰逊对此有很深的体会，他把这一点称之为“投其所好”。你和你的顾客可能在许多问题上有不同的看法，但是你游说他时你所要强调的是你们的共同价值观、希望和抱负。换言之，你必须找到你与客户之间的

共同话题。

现在，约翰逊已经成为美国最成功的营销高手之一，在全美营销界享有很高的声誉。人们普遍认为，约翰逊之所以能够取得今日的成就，其秘诀就在于他在销售之前总是先做大量的准备工作，找到客户最关心的事情，并投其所好地说服对方。

用智慧叩开客户的大门

我在世界华人演说家俱乐部品牌课程《总裁演说智慧》中分享到：学习是智慧的升华，分享是生命的伟大。

一个做推销的人，肯定对“商场如战场”这句话深有体会，在这看不见硝烟的“激战”中，你不仅需要智慧，并且要有好的风度和修养，更要具备“打动人心”的口才。

只有掌握并运用好了这些“武器”，你才有可能在遇到僵局时保持冷静，达到原本看似根本无法达到的目的。

菲德尔费电气公司的约瑟夫·S.韦普先生有一天去宾夕法尼亚州，他要与那里的一位很阔气的农场主洽谈用电业务。

当他来到这位农场主的别墅前叫门时，门打开了一条缝，户主布朗肯·布拉德太太朝门外探出头，问清楚来人是电气公司的业务洽谈人员后，立即就把门关闭了。韦普先生并没有灰心，他再一次敲门，敲了很久，布拉德太太才勉强又将门打开了一条缝，并且，未等韦普先生开口说话就怒斥起来。

很显然，一开始就出师不利。然而，韦普先生并没有由此退缩，他含笑地说：“布拉德太太，很对不起，我打扰您了。我访问你并非为了电气公司的事，而是想在您这里买一点鸡蛋。”

听他这一说，布拉德太太的态度有所改变，门的缝也开大了一些。

韦普先生接着说：“您家的鸡长得真好，看它们的羽毛多漂亮！这些鸡

大概是多明屋种吧？能不能卖给我一些鸡蛋？”此刻，门缝又开大了些。

布拉德太太：“你怎么知道是多明屋种的鸡呢？”

韦普先生便趁热打铁地说：“我也养了一些鸡。像您所养的这么好的鸡，我还是头一次见到。再说，我养的是来亨鸡，只会生白蛋。夫人，您知道吧，做蛋糕时，用黄褐色的蛋比白色的蛋好。我太太今天要做蛋糕，所以我就找到您这里来了……”

听他这么一说，布拉德太太高兴得直乐，她情不自禁地从屋里跑了出来。于是，韦普先生利用一瞬间注意了屋内环境，发现她家有一套完整的奶酪设备。

韦普先生不慌不忙地说道：“夫人，我敢打赌，您养鸡赚的钱肯定比您丈夫养乳牛赚的钱还要多。”一句话使布拉德太太眉开眼笑，她热情地把韦普先生请进屋子，并带他参观鸡舍。在参观的时候，韦普先生一面耐心地听她介绍，一面不时地发出由衷的赞叹。如此一来，他们一下子就拉近了彼此间的距离，变得无话不谈。

后来，布拉德太太诚恳地向他请教用电的好处，韦普先生便如实地向她介绍。不到半个月，他的公司就收到了布拉德太太交来的用电申请书。再后来，在布拉德太太的宣传下，这个村子的用电订单像流水一样源源不断。

用真诚的语言打动顾客

推销员在推销商品的时候，往往会碰到这样的情况：有的顾客不但对商品的质量、信誉表示怀疑，拒绝解说服务，甚至还说出一些不中听的话来。

当你遇到这种情况时，怎么办？一方面，要时时想着“顾客就是上帝”，另一方面，要为维护生产厂家、销售商店的形象，为顺利销售产品和达到服务效果，向顾客做出正面的解释，并对其不实之词进行辩驳。

有一对夫妇来到某家电城，他们走到某电器公司的展销部，准备购买

一台冰箱。售货员看到他夫妇二人围着××牌冰箱观看，似乎很感兴趣的样子，便很耐心地给他们解说。

就在男方准备掏钱付款的时候，女方突然说："还是别买这种，凑点钱，买台××牌子的。"

男方有些吃惊："咦，不是说好了吗？怎么一下子就变了？"

"我觉得还是××牌子的好，不就是多千把块钱吗？"

"那好，就依你。"男方顺从地说。

这样一来，售货员的脸拉得老长，眼看到手的生意给搅了，自己还白白陪着解说了一番，自然就没好话了："行，行，××牌子的好，你上××国去买好了，干吗到这儿来问这问那的？"

夫妇俩给这么一呛，差点和售货员吵起来。在他们气鼓鼓地转身就走时，展销部经理满面笑容地走过来说："两位请留步，我想与你们说两句话。"于是，夫妇俩气鼓鼓地转过身来。

"非常抱歉，刚才我们的售货员态度不好，得罪了你们，这都怪我平时工作没做好，因此，我向你们诚心诚意地道歉。"这一来，夫妇二人的脸色便缓和了许多。

"二位，我们是公平买卖，文明经商，买不买我们的冰箱是你们的自由，只是有件事情我想请二位赐教。"听他这一说，夫妇二人也一脸的认真。

"方才这位女士说，我们的冰箱质量差，能不能告诉我差在何处，我们也好在今后加以改进。"这位女士被他问得不知如何回答，支吾了好一会儿才说："我也是听人家说，××的冰箱是世界一流的，尤其是制冷方面，没得比。"

经理听了女士的话，不急不恼地说："其实，这只是人们的一种观念而已。当然，××冰箱制冷方面有许多长处和优点，给人们留下了不错的印象。但是应该看到，近些年来，××电冰箱在质量上有巨大的飞跃。就说你们刚才看的吧，它的制冷效果已经赶上世界先进水平，并且正在走向国际市场。"听经理这样一说，夫妇俩的满脸阴云早已散尽。

此刻，经理抢抓时机发动进攻说："我看这样好啦，二位若是信得过我，下午我就派人送货上门。这是单据，请到那边取发票和保修单。用后若

有质量问题，请及时与我们联系。”

就这样，一桩眼看就要泡汤的生意，在这位推销经理真诚的语言感召下得以促成。

“会说话”提升顾客满意度

很多小店会出现顾客再度光临的情景，其中的原因肯定是顾客对上一次的光顾相当满意了。顾客满意的标准是很难用一个尺度去衡量的，有的注重商品质量，有的冲着便宜的价格，而有的顾客再一次回头的理由，也可能仅仅是因为该店店员的话语让人感到很亲切，无论顾客是否购物。

由此可知，顾客满意不满意主要来自两个方面：一是商品的质量与价格，第二就是人的因素了。这样一来，店员的口才——也就是说话的语气与表情就显得尤为重要了。

有一位老板，是开服饰店的，他的店里发生过这样一件事情。

有一位教授在他的店里订了一套西服，预备3天后到外地开学术会时穿。可是，在教授头天下午取西服的时候，却发现他订的那套西服竟被卖出去了，而剩下的西服他又穿得不合身。为此他感到很恼火。

店员是个非常聪明的小伙子，他一边忙不迭声地连声道歉，一边答应那位教授立即想办法换回那套西服，并重新量下那位教授的尺寸，许诺即使万一找不到取西服的人，也保证在最好的服饰店为他购置一套，并重新为他再定做一套作为赔偿。

如此一来，这位教授感到非常满意，他没有为难店员，而是穿着自己另外的西服赴会去了。他说只要回来后能拿到满意的西服就可以了，并说他将成为该店的回头客。

其实仔细想想，过错在这家服饰店，店员的赔礼和许诺皆是为了补救过失，按理说这位教授是不应该感到满意的。但是，就因为该店的店员会做

人、会说话，便使教授从不满意转为满意。

看起来，万一商品服务出了差错，用好的态度、好的言语——用人的因素来补救，可能会反败为胜。只有像这位老板这样，既注重产品质量又注重店员的“营销口才”，用和善的态度、亲切的话语使顾客有宾至如归的感觉，才能留得住回头客。

销售就是为了说服

我在世界华人演说家俱乐部品牌课程《总裁演说智慧》中分享到：成交是服务的真正的开始！

汤姆·霍普金斯在接受一家报社记者的采访时，记者向他提出一个挑战性的问题，要他当场展示一下如何把冰卖给因纽特人。于是就有了下面这个脍炙人口的销售故事。

汤姆：“您好！我叫汤姆·霍普金斯，在北极冰公司工作。我想向您介绍一下北极冰给您和您的家人带来的许多益处。”

因纽特人：“这可真有趣。我听到过很多关于你们公司的好产品，但冰在我们这儿可不稀罕，它用不着花钱，到处都是，我们甚至就住在这东西里面。”

汤姆：“是的，先生。注重生活质量是很多人对我们公司感兴趣的原因之一，看得出来您就是一个很注重生活质量的人。你我都明白价格与质量总是相连的，能解释一下为什么你目前使用的冰不花钱吗？”

因纽特人：“很简单，因为这里遍地都是。”

汤姆：“您说得非常正确。您使用的冰就在周围。日日夜夜，无人看管，是这样吗？”

因纽特人：“噢，是的。这种冰太多太多了。”

汤姆：“那么，先生，现在冰上有我们，你和我，你看那边还有正在冰

上清除鱼内脏的邻居们，北极熊正在冰面上重重地踩踏。还有，你看见企鹅沿水边留下的脏物吗？请您想一想，设想一下好吗？”

因纽特人：“我宁愿不去想它。”

汤姆：“也许这就是为什么这里的冰不用花钱……能否说是经济合算呢？”

因纽特人：“对不起，我突然感觉不大舒服。”

汤姆：“我明白。给您家人的饮料中放入这种无人保护的冰块，如果您想感觉舒服必须得先进行消毒，那您如何去消毒呢？”

因纽特人：“煮沸吧，我想。”

汤姆：“是的，先生。煮过以后您又能剩下什么呢？”

因纽特人：“水。”

汤姆：“这样您是在浪费自己的时间。说到时间，假如您愿意在我这份协议上签上您的名字，今天晚上您的家人就能享受到最爱喝的，既干净又卫生的北极冰块饮料。噢，对了，我很想知道您的那些清除鱼内脏的邻居，您以为他是否也乐意享受北极冰带来的好处呢？”

汤姆·霍普金斯被誉为“世界上最伟大的推销大师”之一，接受过他训练的学生在全球超过1000万人。

汤姆·霍普金斯在刚踏入销售界的前6个月屡遭败绩，于是潜心学习钻研心理学、公关学、市场学等理论，结合现代观念推销技巧，终于大获成功。

推销并不仅限于要把产品推销给需要它的人，推销的最高境界是向任何人推销任何一样产品，即说服你的每一个顾客购买任何一样产品。

不随意打断客户的话

对推销员来说，在与客户交谈时绝不能随意打断客户的话，而应让他心平气和地将话说完，就算他的意见不符合实际情况，也要听下去，除非情况非常特殊。

让顾客充分表达异议，即使你知道他要说什么，也不要试图打断他。对顾客要有礼貌、认真地倾听，尽量作出反应。没有任何一个客户愿意与那些自作聪明的业务员打交道。如果你不能表现出对顾客及其问题的兴趣，你永远都难以赢得顾客的信任。

老李在自己所在的镇上盖起了一套三层的楼房，当房子三层刚封顶时，几个朋友在他家吃饭。席间，来了一位专门安装铝合金门窗的个体户，与老李一见面就递了张名片。其实这个个体户的店铺门面也在镇上，老李虽然见过他，不过没有业务往来。

个体户与老李见面后，便开始推销自己的产品。听完个体户的介绍，老李说："虽然我们以前不认识，但通过我们刚才的一席话，我感觉你对铝合金门窗安装的经验很丰富，我也相信你能做得很好。不过在你来之前，我们厂里一名下岗钳工已经向我提起过这事了，说他下岗了，门窗安装之事让他来做……"

老李的话还没说完，个体户便插话道："你是说那东跑西走的小张吧？他最近是给几家安装了门窗，但他那'小米加步枪'式的做法怎么能与我们比呢？"

这话不说还好，一说便马上让老李改变了主意，他接着说："不错，他是手工作业，没有你们那先进的设备。但他现在已下岗在家，资金不够丰厚，只能这样慢慢完善。出于同事之间的交情，我也不能不给他做！"

结果个体户只得怏怏地离开了。之后，老李对朋友们说："这个个体户没听明白我的意思，把我的话给打断了。本来我是暗示他，做铝合金门窗的人很多，不光他一个上门来找业务。我已打听过了，他做门窗已多年，安装熟练，而且也很美观。但他的报价很高，我只是想杀杀他的价格，可他的一番言语攻击了我同事的人品。我宁愿找别人，也不要让他来安装。"

一个精明而有修养的推销员在与客户交谈时，即使客户发表长篇大论，喋喋不休，也绝不会插嘴。因为随便打断他人的言谈，不仅不礼貌，而且什么事也可能谈不成。

如何应付顾客的吹毛求疵

当顾客走进一家商店，店员拿出商品让他选择时，10个顾客当中可能有9个都会对商品吹毛求疵。其实顾客出现这种态度不外乎3种原因：一是表示自己有眼力；二是为要求降价找借口；三是嫌太贵，以此作为不买的理由。

明白了这些原因，在进行推销时就能应付自如了。其实，走进店里的无论什么顾客，不管他态度如何，脾气大小，都是“上帝”，是商店利润的来源，只要他进来就应殷勤接待。而一个推销员的殷勤也不外三个目的：一是希望交易成功；二是希望他下次再来；三是希望他因得到很好的接待而介绍其他顾客来。如果能做到这些，生意必定能兴隆。知道了顾客的心理，当顾客吹毛求疵时，我们也就知道该如何去应付了。

1. 同情和理解顾客的弱点

一个良好的业务人员，首先要有一颗同情心，能同情和理解顾客的弱点，理解顾客希望减价的心理。当然，做生意也要获得合理的利润，但对顾客表示同情，他自然也会同情你，那么交易就更容易成功。

当顾客对商品不满意时，你首先要了解他的目的。如果他真是嫌质量不好，而你有更好的产品不妨拿出来，有些顾客不在乎价高，只想要质量好的产品。如果没有更好的，你不妨同情地说：“这质量确实不太好，因为好商品进价也高，所以只好进这种货了。不过这种产品也能用得下去。”这样顾客就没什么好说的了，因为你已承认了他的眼力不差，如果他没有非买更好的不可时，这笔交易很有把握成功。

2. 为顾客提供另一种选择

如果顾客想让你降价，而你又不能答应，此时可以拿出另一种较便宜的产品给他看，同时不要忘记这样说：“这种质量不相上下，但价钱却便宜很多，用起来还是一样，大多数人都选这一种。”

此外，如果有一种可靠的新牌子商品的话，你还可以告诉他："新牌子商品因欲求多销，所以价钱较便宜，实际质量和老牌子差不多。"顾客最普遍的心理都怕自己买不起高价而没面子，你这样说不仅保住了他的面子，还建议他买价廉的，顺水推舟，他一定愿意掏钱买货。

3. 即使交易未成，也要希望顾客下次再来

如果顾客因为价钱太贵或质量不好而没有购买时，你要记住，这次交易不成，你还是希望他下次有需要时再来的。而且，你要对因为不能满足他的需要而表示歉意，还可以委婉地问他要不要选择其他东西，或希望他下次再来。

诚意的殷勤常会让顾客感到喜悦，大多数顾客可能会因招待殷勤而过意不去，买些其他东西。这样，他下次再要买什么东西时也会先到你这里看看，还可能愿意介绍他的朋友到你这里来买。

唤起顾客的好奇心

20世纪60年代，美国有一位非常成功的销售员乔·格兰德尔。他有一个很有趣的绰号，叫"花招先生"。他在拜访客户时，首先会将一个3分钟的蛋形计时器放在桌上，然后说："请您给我3分钟时间，3分钟一过，当最后一粒沙穿过玻璃瓶后，如果您不希望我继续讲下去，我就离开。"

乔·格兰德尔在推销产品时，会利用蛋形计时器、闹钟、二十元面额的钞票等各式各样的花招，使自己有足够的时间让顾客能静静地坐着听他讲话，并对他所卖的产品产生兴趣。

推销员在与顾客面谈前，需要适当的开场白。好的开场白就已经是推销成功的一半了。在实际的销售工作中，推销员可首先唤起客户的好奇心，引起客户的注意和兴趣，然后道出商品的优点，并迅速转入面谈阶段。好奇心是人类所有行为动机中最有力的一种，唤起好奇心的具体办法则可灵活多

样，尽量做到得心应手，不留痕迹。

在一次贸易洽谈会上，卖方对一个正在观看公司产品说明的买方说："你想买什么呢？"买方说："这里没什么可买的。"卖方说："对呀，别人也这样说过。"当买方正为此得意时，卖方又微笑着说，"不过，他们后来都改变了看法。""哦？为什么呢？"买方好奇地问道。

于是，卖方开始进入正式推销阶段，公司的产品得以卖出。

该事例中，卖方在买方不想买时，没有直接向他叙说自己公司产品的情况，而是设置了一个疑问——"别人也说过没什么可买的，但后来都改变了看法"，从而引发了买方的好奇心。于是，卖方有了向其推销产品的机会。

为了接触并吸引客户的注意，有时还可用一些大胆的陈述或强烈的问句来开头。

在推销过程中，有经验的推销员都能使用恰当的语言艺术创造一种轻松愉快的场面。而当与客户产生意见分歧时，恰当的语言艺术又能转移或搁置矛盾，化解或缩小分歧。同时，在阐述意见和要求时，合理的语言表达方式既能清楚地说明自己的观点，又不致引起对方的不良反应。

不可不知的销售忌语

说话很容易，张开嘴巴话就出来了，但说好话并不是人人都可以做到的。对你而言，如何说话是一门学问，需要好好地学习和实践。在和客户沟通时，以下几个话题需要你多加注意。

1. 禁谈隐私话题

无论你多么好奇，都不要主动询问客户的婚姻、财产等个人隐私问题，问这些问题是不礼貌的表现。即使客户勉强地给了你一个答案，这个答案也很难保证是真实的。关键问题是你知道这个答案到底有什么用，这个答案对销售来说根本就没有任何作用，你又何苦冒着被拒绝的危险去问这样一个毫

无用处的问题呢？隐私问题是禁谈的话题，这是你必须时刻多加注意的。有不少销售人员都喜欢谈这方面的内容，这是很不好的。

2. 不雅话题不谈

俗话说："物以类聚，人以群分。"谁都希望自己与有层次、有涵养的人在一起，而不希望和那些脏话连篇的人交往。在销售的过程中，你一定要注意语言的优化，不要用一些不雅的词。此外，其他不雅的词在不同行业中有不同的定义，比如寿险行业，你最好不要说："如果你死了，就可以……"这样的语言只会引起客户的反感。

3. 敏感话题不谈

销售成败的标准其实很简单，关键是看交易行为是否发生。一次交易行为的顺利完成，往往需要你费很多唇舌，找大家都感兴趣的话题。但要注意的是，在商言商，和销售没有多大关系的话题最好别谈论，尤其是一些敏感话题。

在和客户谈论敏感话题时，可能会出现这样一种情况，即和客户在敏感话题上发生了激烈争执。很多销售人员不能将做事和做人分开，销售人员的目的很单纯，就是实现产品的销售，他是在做事。至于其他观点不一，那和销售没有任何关系。

4. 少用或不用专业术语

在接受培训时，你要很好地掌握专业术语。但在面对客户时，你最好禁用专业术语，因为专业术语往往会影响沟通的顺利进行。有些销售人员通过培训掌握了大量的专业术语，便认为自己学到了很多东西，这些东西必须向别人说明，于是面对客户时，便开口闭口都是术语，好像自己懂得很多，殊不知，这样做只会影响双方的沟通。你要知道掌握专业术语的目的是为了企业内部的沟通，而不是向客户传达术语。所以在销售时，你应当尽量用比较简单、通俗的话将产品的优点一一说明，而不要寄希望于通过专业术语来说服客户。对客户来说，如果听不懂你所介绍的东西，他往往是不会决定购买的。

5. 不质疑客户

你必须明白一点，客户不需要你来教他怎么做，也很反感你怀疑他没有用心听你的解释。有些销售人员张口就是："你懂了吗？""你明白我的意思

了吗？”“这么简单的问题，你应该能够理解吧？”这些话都会让客户非常反感。作为销售人员，你千万不要怀疑客户的理解力，要把客户当成天才，而不能把他们当成傻瓜。不要因为这样的质疑让客户感受不到最起码的尊重，这是销售的大忌。喜欢质疑客户的销售人员往往很难取得成功；相反，那些抱着谦虚的态度向客户求教的人往往能大获成功。

其实如果你实在担心客户不明白自己的讲解，完全可以用试探的口吻来打探对方的理解程度。“有没有什么地方需要我再说明一下的？”这样的问话往往更易于为客户所接受。事实上，如果客户真的有购买意向，他就会主动向你咨询不明白的地方，你只需解答他们的疑问就可以了，千万不能自作聪明地向客户发出质疑，更不要一相情愿地代替客户思考。

6. 禁说批评性话语

作为一名销售人员，你永远没有理由批评自己的客户。如果你见到客户的第一句话便说“你家这楼真难爬”，或告诉对方“你这件衣服真老土”，客户就会很反感。

没有人喜欢听别人的批评，尤其是来自陌生人的批评。所有人都希望听到赞美自己的话，因为赞美是对自己的肯定，尤其是陌生人对自己的赞美。这种赞美往往能让人以更加积极的态度对待生活和工作。当然说赞美的话也应该有度，过度赞美等于奉承，会给人以虚伪做作、缺乏真诚的感觉。赞美最好是发自你的内心，要有事实根据，不能瞎赞美。比如将一个长得很难看的丑女硬说长得非常漂亮，她肯定会认为你是在讽刺和挖苦她。

为客户寻找一个拒绝的理由

沃尔玛连锁超市总裁山姆·沃尔顿先生认为，成功的企业必须遵循两条原则：第一条原则就是客户永远是对的；第二条原则是如果客户错了，请参照第一条。不要以为这是在玩文字游戏，事实证明这是一个真理。对企业来

说，客户永远是对的；对销售人员而言，客户同样也永远是对的。

“客户永远是对的”原则要求你要为客户着想，为将来的购买着想。在必要的时候，你还要为客户寻找不买的借口和理由。

有位化妆品销售人员，经过很长时间的沟通后，客户已经决定购买，然而在最后付款时，她突然想起来家中已经有了这种化妆品，于是反悔不买了。见此情景，这位销售人员热情地为客户开脱道：“可能这种化妆品不适合您，我今天带来的品种不多，实在抱歉，下次我再多带几个品种让您挑选。”化妆品销售人员将责任全部都揽到自己身上，让客户感到十分过意不去。最后，她还是欣然买下了这套化妆品，并成为这位销售人员的忠实客户。可以想见，如果这位化妆品销售人员不主动给客户一个台阶下，那么销售活动只会以失败告终。

在客户不想购买或反悔时，你主动地为客户寻找借口和理由，其实是一种攻心战术，是一种将心比心的做法，这种做法通常能够赢得客户的尊重，并最终达成交易。客户说“不”肯定有他的理由，如果你无法让客户主动说出真实理由，最好的办法就是为客户寻找借口，不让客户丢面子。

你必须记住，无论客户是否想购买你的产品，都不要对客户施压。有时，你多说一句让客户购买你产品的话，客户对你的敌对情绪就会增加一分。当客户说“不”时，他肯定是觉得这个产品并不是物有所值的，但这种想法他肯定是不会表达出来的，相反，他会说自己没带钱或其他什么借口。遇到这种情况，你应该怎么办呢？是和客户一起回家取钱呢，还是和客户友好地告别？很明显，你应该和客户友好地告别。因为客户如果真的认为你的产品很棒的话，他们自然会想方设法购买。

在销售中遵循“客户永远是对的”这一原则，为客户寻找借口和理由能够赢得客户的好感，而那种强卖态度只会让客户觉得气愤，更别说什么主动购买你的产品了。

技巧小锦囊

轻松演讲的13个步骤：

（1）思考讲话的目的。

（2）分析听众。

（3）收集足够多的材料。

（4）用一个句子精确概括你的演讲目标。

（5）制定提纲。

（6）添加论证。

（7）准备好所有辅助性的视觉教具。

（8）精心准备一篇富有冲击力的开场白。

（9）提炼结论。

（10）写出讲稿，反复锤炼和修改。

（11）控制演讲时间。

（12）制定出最后需要明确的事项清单。

（13）思考是否在演讲中协调了提问和回答的时间。

第九章
电话口才

听比说做起来更需要毅力和耐心，只有听懂别人，沟通才能卓有成效，事情才能得以解决。倾听是说的前提，也是对别人的尊重，只有先听懂别人的意思，才能更好地表达出自己的观点和想法，也才能更有效地建立起沟通。

如今电话沟通成为一种比较经济的沟通方式，也是最普遍的一种沟通方式。因为在电话沟通中看不到别人的表情和身体语言，所以，电话沟通这种新型的沟通方式无疑是展示一个人沟通能力的平台。那么在电话里，你如何仅通过听和说的方式就达有效沟通的目的呢?

接听电话的第一句话

一般公司的新进人员，多少都会接受一些电话交谈礼仪的训练。但是，时间一久，或与客户熟悉了就忘记了。电话的交谈在某些方面来说，的确要比面对面来得困难。

如果你试着蒙住两个人的眼睛交谈，你会发现可能维持不到一分钟便无话可说了。不是一起开口说话，就是彼此沉默不语，总是无法顺利地进行。

电话是一种见不到对方的交谈，虽然有人只想听到对方的声音就好。但是对于电话的交谈，应该时时注意。因为你的一句话，给予对方正面或负面的影响，有时会比你想象的要大得多。

由电话的另一端传来的声音及谈话，任何一瞬间都有可能影响到对方的情绪。虽然这一部分与面对面的交谈相同，但是两者最大的不同，在于电话的谈话，无法直接观察到对方情绪变化和他的脸部表情。为什么这一点如此重要？因为对方情绪已经起了变化，而在电话另一端的人却不一定能完全察觉出来。

当对方情绪已经起了变化，如果没有察觉而又说了一大堆，对方愿意继续听下去吗？所以，当接听电话时，第一句话就给对方留下良好的印象，有利于接下来的交谈能够顺利进行。

尽管我们都不太愿意承认，但是我们总是很快就会通过和对方的简短接触就给对方的形象下定义，也许是在两三分钟之内。在电话当中，也许就是接听电话的前几句话，我们就会决定是否喜欢他们，或是否愿意和他们交往下去，而此形象一旦定格，就很难改变。为了避免给来电者留下不好的形象，我们必须注意电话接听的前几句话。为了做到这一点，很多商务公司都规范其公司的接听语，如：“早上好！××公司。”甚至有的国内企业为了提升其企业的档次，要求员工必须用汉语和英语接听电话，虽然只是几句英

语，却无形中使来电者觉得，听起来，这公司似乎很正规，说不定和国外有业务来往，等等。因此，电话接听的前几句话显得尤其重要。

为了达到这种效果，给对方留下积极的印象，接听电话之前必须注意控制好语气、音量和说话的速度，最好是中等速度、清晰的语句及中等的音量；按照你的职业习惯表达的第一句话，应该是以积极、热情、乐于助人的态度一气呵成。

电话接听，切忌出现一些恶劣语句，例如，工作正忙的时候，电话又响个不停，情绪很可能因此而变得不耐烦，但是打电话的人并没有察觉这一点。所以，当你拿起电话，还来不及将情绪整理就大喊："喂！找谁！"对方一定会认为："这是什么公司？"一间拥有100位员工的公司里，只要一位员工情绪不稳而造成客户不满的话，有可能一竿子打翻了一船人。

所以，无论工作怎么忙，接电话之前必须先松一口气，之后再以明亮的声音向对方说："喂，某某公司，您好！"如果对方是自己的亲友："原来是你，真难得！最近好像很不错哦！"之后，再依彼此的交情程度，进行不同的谈话。切忌自己什么都不说，只是一味地询问对方："你叫什么名字？""你是哪个单位的？""你找他是公事还是私事？"这样会给人盛气凌人的感觉，极不礼貌。别人会觉得，你问我是谁，那你是谁？而"喂"字如果大声一点，则有审讯的嫌疑，让人有被审问的感觉。

控制通话时间

随着竞争的激烈，人们的生活节奏加快，时间也就显得越来越宝贵，所以在和对方进行电话交谈时，更要学会控制时间。如何控制电话时间需要一定的技巧，特别是在电话当中进行自我介绍时，力争不要超过1分钟，简单将自己的情况介绍清楚，这就需要做好打电话前的准备工作。

注意电话接听当中的一些措辞，主动及时地表达出来，可以避免不必

要地反复提问。如商务公司在接听电话时说："早上好，这里是康盛商务公司，我是陈小刚。"这样就可避免对方问"你是谁"，或者交谈到一半时，突然觉得不对劲，才想起问对方："请问，怎样称呼？"

打短电话最好在3分钟以内完成。根据事先列出的要点，拨通电话后做简单的问候就进入正题，说的时候要简明扼要。这样做不仅让自己节约了时间，还让对方觉得我们是在尊重他，因为对方可能有其他事情要处理或因为和我们通电话而占线，其他重要的电话无法拨打进来。如果你知道通话会需要一段较长的时间，一个好的办法是，在你开始谈话时，对你的朋友说："陈先生，现在说话方便吗？"或"你有时间说话吗？"如果更多的人采用这种方式，对电话打扰的抱怨就会减少许多。

其实在电话当中交谈和面对面交谈的差别并不太大，不过由于电话交谈双方彼此无法看到对方的表情，而只是纯粹的语言沟通，因此只要稍一不留神，就很容易将重要的事情给传递错了或出现偏差，这往往是由于听者听错或片面理解，以及表达者表达有误或有偏差造成的，这不仅影响了电话交谈的质量，同时也影响到电话接听的时间。因此，为了节省时间又能明确传递信息，有效拨打电话，应做好如下几方面的准备工作。

1. 准备与谈话内容相关的资料

如果谈话内容很重要，可以先将谈话的内容资料给对方邮寄或电传，让对方详尽考虑，以便在电话交谈时简明扼要，更有针对性，而不必再在电话里向对方解释每个细节，节省时间。自己要准备充足的资料。若是谈到一半，才想起需要谈话的资料在某一个角落里，需要对方等待一段时间才能将资料取出，这不仅浪费了对方的时间，也影响了谈话的气氛。打电话前没有准备相关的资料，还常会出现所表达的内容要点不全面，东一件事，西一件事，让对方搞不明白究竟哪件事才是最重要的。如果提前做好准备，那么一切都会有条不紊。"我给你打电话，有3件事需要和您商量，首先是……其次是……最后是……我来总结一下，看我们是否达成共识。第一件事，我们认为……第二件事是……最后是……是这样吗？"

当准备好所有的资料后，还需列出发言的要点，将其逻辑联系起来，不要太依赖临时组织的谈话要点。

2. 设想对方要提出的问题

当我们拿起电话和对方交谈时，对方肯定会提一些问题，因此控制电话时间就需要事先设想对方可能会提出的问题，并且拟定合理的回答。如下面这个例子，销售部打电话给生产部，要求生产部派人协助向在场的客户解释产品的生产流程，以增加客户对产品的信任度。销售部经理给生产部打了电话："帮我叫吴师傅到销售部办公室来一下。"生产部的同事说："为什么要吴师傅到销售部，有什么事吗？"销售部经理说："来了就知道！"由于生产部正在召开一个会议，见对方如此说，觉得不像是急事，于是就让吴师傅先开完会了再说。如此一来失去了向客户解释的机会。这主要是销售经理只知叫吴师傅来，却没有回答对方提出的问题，误了事。

3. 不要占用对方过多的时间

当你主动打电话时，应尽量控制通话时间，不要占用对方时间过长。特别是你打电话需要对方用一段时间去考虑或查找相关资料，或对方需要时间去向上一级报告时，应考虑给对方一个时间，不要拿着电话等候过长的时间，以免影响对方的工作进度及工作情绪。

4. 适时结束通话

有的人只顾自己高兴，不管对方是否愿意继续接听此电话，殊不知对方已经不耐烦了，你还谈得津津有味，其乐无穷。因此，应该培养一种习惯，在将所有的问题要点解释及讨论完毕后，应提醒自己适时结束电话；并且说几句客气话，"非常高兴能和你交谈""真的很高兴你告诉了我这么多的事情"等，以显热情。不可粗鲁地挂上电话，以免对方误认为你在摔电话，应以顺其自然及友好的方式结束电话。

电话也可以传神

尽管电话线另一端的人根本看不见你，但你的声音却能为对方描绘出你

的形象。如果你愁眉苦脸，电话中的声音也不可能温暖热情；同样，如果你说话时面带微笑，那么电波就会把微笑传递过去。电话这种传递身体表情的能力相当惊人。你在电话中的声音能够清楚地告诉对方，你的嘴角是在向上翘，还是向下撇。你越是态度友好，你的声音听起来就越亲切。而友好的态度，无论在社交界还是在商业场合中，都是有效的交流工具。请把镜子放在电话机旁，一面打电话一面观察自己的表情。

要想与人在电话交谈时取得成功，就要使用“微笑的声音”。但是，这样的声音越来越难以听到，以致当我们听到这样的声音时更感到珍贵。我们现在常常听到的是一种“咆哮的声音”。试想，当你在旅馆中一觉醒来，拿起电话点早餐时，回答你的是一个洋溢着笑意的声音，该是多么愉快！你发现对方把为你拉开窗帘、召唤阳光当做自己的职责，而且似乎十分关心你要喝加热的牛奶不会胃痛，这一切当然会让你感到心情愉快！

无论是在私人谈话还是商业会谈中，电话都能传送你的形象——可能是令人愉快的，也可能是招人反感的。因此，你应随时保持声音的活力、热情和真挚。

打电话和你在董事会作报告一样，姿势也会影响声音的清晰、音量和活力。打电话时不要缩在椅子里。如果身体下陷佝偻，声音也会跟着下沉。坐直身体，使你的呼吸均匀，语气就会轻柔起来。

有时进行这种漫无目的却又必要的电话交谈是有益的，至少对女人们来说是如此。它可以代替你亲自去慰问病中的朋友，可以帮助他或她消磨寂寞的时光。但是，电话交谈对于交谈的双方来说，通常都应该是简单明了的。要自觉限制你的电话时间，甚至也要限制对方的时间，毕竟过长的电话会浪费无谓的时间和金钱。

斯雷特诺有一次在白宫与富兰克林·罗斯福总统在一起时，恰好遇到丘吉尔从英国打来一个电话。一会儿，斯雷特诺惊奇地听到总统在说：“好了，温斯顿，你的3分钟时间到了。挂了吧，否则你要付超时的费用了。”

作为接电话的一方，态度当然要亲切有礼。但这并不意味着你只能做电话闲聊者的牺牲品。

如果某个电话已经持续了好久，而你正要做一些需要集中精力的事

情——如正要煮饭做菜，或者写一篇文章，接待一位客户——那你大可直言不讳地告诉对方你目前没时间闲聊。“杰克，等会儿忙完了再打电话给你，现在我实在脱不开身”或“我忙得不得了，要不我明天早上9点到10点之间再给你电话，好不好？”

如果你是打电话的人，请记住你正占用对方的时间，因此如果你的目的只是为了随便聊聊，那就立刻告诉对方这一点。

给对方考虑的机会

我在世界华人演说家俱乐部品牌课程《总裁演说智慧》中分享到：在与人打电话时，要想取得对方的信任，争取到合作的机会，不妨给对方一个考虑的机会。

“周经理，我是老武，我今天想在你们酒店订两间客房，你帮我预订，什么样的价位？”

“你现在通过途径能拿到什么样的价位？”

“大约每间每晚700元。”

“那也差不多，这几天的本地酒店也开始进入了旺季，各酒店的房价都在上涨。如果我帮你预订，在我的权限范围内，恐怕也低不了多少。据说春秋旅行社可以拿到最低的价位，你看这样好不好，你到春秋旅行社试试。如果不行，我再帮你预订，你看怎么样？”

“……”

“……”

“好吧，我先到春秋试试看。”

“好的，记着，如果春秋旅行社那里不行，一定给我电话。”

“好的。”

老武的沉默是在思考，他也许在考虑自己是否有春秋旅行社的朋友，若

找旅行社会不会很麻烦；也许通过周经理，虽然价位贵一些，但可避免一些麻烦，价位也应略低一些，诸如此类的事情。

这时这位周经理表现得很好，也保持沉默，给对方思考的空间，而不是直接说："就这样吧，你先找春秋旅行社吧。"然后挂了电话。这样做无疑是没有给老武一个选择的余地，暗示自己不太愿意帮忙，你去找别人吧。

即使在最后，这位周经理还再次提醒对方，如果其他途径不行，一定要回来找他，表示了十分乐意帮助对方，给别人留下良好的印象。

给对方考虑的机会，也是给自己铺平道路，省去不必要的麻烦，不信看下面这个例子。

1998年，一群波黑人为了将走私的武器尽快运到前线，他们采取了一个无法无天的行动，劫持了美国某航空公司从纽约机场到芝加哥的一架班机，并要求机长违规降落在他们指定的地点，为他们运输武器。

僵持期间，飞机兜了一个大圈，飞过蒙特利尔、纽芬兰及伦敦，最后降落到法国的戴高乐机场。在这里，恐怖分子击穿了飞机的轮胎。最后法国警察向恐怖分子下了最后通牒。他们说："听着，你们可以继续按你们的原则做事。但是，美国警察已经到了。如果你们现在放下武器跟他们一块回美国去，你们将会被判处2~4年的监禁。这就意味着你们也许在10个月左右被释放出来。"法国人说完，沉默了一下，然后继续说："但是，如果我们不得不逮捕你们的话，按照法国的法律，你们将被判处死刑，你们愿意选择哪条路呢？"

最后，劫机者决定投降，去撞美国法律的大运了。

警察在这里用了一个疏导而不是逼迫的策略，他们给劫持者出示了两条路，也就是为对方提供了选择范围。而且这种选择是由劫机者自行决定的，而不是警察命令的。如果警察用另外强硬的态度逼迫劫机者就范，也许会把对方逼上拼死一搏的绝路。

电话交谈的基本技巧

我在世界华人演说家俱乐部品牌课程《总裁演说智慧》中分享到：电话沟通是超越时间与空间的沟通与谈判。

作为一个现代人，如果不懂得电话交谈的技巧，会直接影响人际关系的建立。而作为一个员工、领导，就更应该掌握电话交谈的技巧，从而有效地与人沟通，也给自己树立良好的个人形象。

一般而言，电话交谈的技巧主要有以下几点。

1. 说出对方公司的全名

平常我们称呼别人时，都会在名字后面加上先生或小姐作为尊称。但对方如果是公司行号时，就常常省略而造成对方的不愉快。因此，无论对方是人或是公司，我们都应秉持尊敬的态度称呼他。不嫌麻烦地把对方公司的全名都说出来，才不至于让对方认为我们没有礼貌。

2. 音量适中

有活力的声音最美，与人电话交谈时更要保持活力和热情，否则你的声音会显得十分疲倦、颓丧和消极。

如果你打电话时声音变得愈来愈高，可以采用“铅笔法”：手握一支铅笔，举到距离你约25.4厘米的地方，然后对着它说话。如果感到你的声音在这个距离内显得过高，就把铅笔放在低于电话听筒，或与茶几同高的位置，并提醒自己降低音调，运用共鸣。

保持生动和关注。某些鸟类在它们对异性发生兴趣时，会改变身体颜色来传达爱意；萤火虫则是用闪动的荧光来表示它求偶时刻的到来。你是否想过你在电话中说的“喂”传递了什么样的信息？它很可能包容了你电话交谈中的全部基调，它能表现出你的情绪，可能是随意而松弛的，说明你正闲着；也可能是友好而活泼的，表面似乎是说“我很忙，不得不立刻挂掉电

话”，其实可能非常粗鲁无礼，预示着接下来是一场暴风骤雨。

要让这声“喂”真正传递出你所希望传递的意思。有些人说这个字时，显得十分傲慢、冷淡，甚至带有敌意，其实他们自己并不知道会这样。因此，我们在电话中要特别注意“喂”的声调和感情。

3. 以应答促成电话交谈成功

面对面交谈与电话交谈时，听者所注意的重点显然不同。以前者而言，纵然说话失礼，也可以用表情弥补。只要谈话气氛和乐，大致不会发生问题。

但电话交谈则不然，往往会由于一句无心的话而得罪对方或招致误解。无论以任何表情表示，也无法消除对方的生气，因为对方看不见表情。

工作正忙碌时，却接到客户的电话，对方只是闲话家常，而且越谈越起劲。虽然你想马上结束谈话，但又担心得罪人，只好勉为其难地应付。随着你的心情焦急，语气从恭恭敬敬的“是”，改成“嗯”“哦”。

渐渐地，对方会察觉你的态度不恭，而对你感到不满，但其实，对方根本不了解实情。因此，碰到这种情形时，不妨主动说明事实，以委婉的语气结束交谈。

由于电话交谈纯粹是语言沟通，应避免敷衍了事。此外，若是沉默时间太久，必然引起对方误解，以为你没有专心听讲。所以需趁对方说话告一段落时，插上一句“不错”或“是啊”，促成谈话顺利进行。

通电话时看不见面部表情，因此需特别注意声音，因为声音也反映表情。倘若感到不耐烦，对方照样能从声音中感应出来。

电话应对以让对方感到受尊重最重要。为此，我们必须学习电话礼貌，培养出恭敬的态度。当然，这需经长久的训练才能养成。我们常见有人一手握着电话听筒，一手按着计算机，或一面喝茶、抽烟，一面接电话，这些行为均需避免。虽然电话交谈彼此都看不见，仍需保持基本的礼貌。

技巧小锦囊

手势的3个区域:

上位，是从肩部以上，常在演讲者感情激越，或大声疾呼、发出号召、进行声讨，或强调内容、展示前景、指引未来的时候;

中位，即从腹部至肩部，常是心绪平稳、叙述事实、说明情况、阐述理由的时候运用;

下位，即在腹部以下，这个部位的手势除指示方位、列举数目而外，多用于表达厌恶、鄙视、不快和不屑一顾的情感，或介绍、评说反面的事物。

第十章
饭局口才

壶里乾坤大，杯中日月长。酒在生活中常常扮演着一个无可替代的角色。婚喜寿宴、佳节聚会，全凭它助兴提神，活跃气氛。在酒宴上，无论是主人还是客人，都少不了要劝别人多饮几杯，既能增进感情，又能推波助澜，使宴席气氛更加热烈融洽。既要让对方尽其所能地喝酒，又要活跃气氛，此外还不伤和气，不损面子，这是一位劝酒者的基本责任，也是劝酒者的基本原则。本章的内容将向你展示，如何做一位饭局中的口才高手。

怎么说祝酒词

在欢度佳节、迎送宾客、庆祝喜事等活动的酒席上，人们常要举杯祝酒，说一些美好的话语，互相表达祝福。但有时发表祝酒词的人才思不够敏捷，甚至端着酒杯结结巴巴说不下去。大家手里举着酒杯，既不能放下来，又不好喝下去，这才叫尴尬！

祝酒词一般是在饮第一杯酒以前说的，因此，祝酒词必须短小精悍，千万不能太长、太啰唆。因为大家举杯，情绪高昂，要是啰唆半天，热乎劲儿就过去了。说祝酒词时，需要注意哪些问题呢？

1. 尽可能地表现出文采

适当地引用诗词、典故、幽默，使讲话更有感染力。1984年，缅甸总统吴山友访问上海，市长在祝酒词中引用了陈毅元帅《赠缅甸友人》中的诗句："我住江之头，君住江之尾，彼此情无限，共饮一江水。"大家都知道中缅交界只有一江之隔，两岸人民共饮一江水。话语亲切，表达了中缅两国人民之间的情谊，缅甸总统十分高兴。

比喻可以使祝酒词生动形象。比如，两校建立校际关系，其中一方致辞说："过去，我们的交往像是一条小路，现在，却像是一条宽敞的大道。我相信，我们的友谊一定会成为一条高速公路。"这一连串的比喻，言辞贴切，恰到好处地说出了他内心的祝愿，赢得了大家一致的肯定。

2. 适时进行联想

在祝酒时如果你能就地取材进行联想，就可以获得出乎意料的效果，使人产生出许多美好的想象，从而达到愉悦人心、使人振奋的目的。比如你端起一杯矿泉水，在不同的情况下可以引起不同的联想。

在朋友的聚会上，你可以说："俗话说，如鱼得水，看见这杯矿泉水使我想起我们的友谊。鱼儿离不开水啊，正因为有了深厚的友谊，才使我们在

艰苦的生活中顺利地成长起来。我相信今后我们的友谊将会天长地久。我建议为友谊干杯！”

在为老师祝贺生日的聚会上，你可以说：“同学们，这是一杯水。看见这杯水我想起了‘饮水思源’这句老话。我们之所以有今天的成功，完全是老师辛勤培养的结果！师恩难忘，同学们，让我们以水代酒，祝老师永葆青春！”

巧妙拒绝他人的劝酒

面对别人劝酒时，你不好不给面子，扫大家的兴，但喝得太多会伤身，那么如何才能拒绝别人的劝酒，又不扫大家的兴呢？

1. 工作论

每逢主陪、副陪和桌上其他人员表示劝酒时，你都可以面不改色，心不跳，轻轻松松、口口声声地以工作为由婉言拒绝喝酒。其表现为“我下午（晚上）还有工作（或者加班），并且工作是单位领导亲自安排的，非常重要，如果喝多了肯定耽误工作，如果耽误工作肯定会得到领导批评，如果得到领导批评肯定影响或破坏在领导心中美好的形象，如果在领导心中印象不好肯定影响前途”等。劝酒的人听到你把喝酒提高到了事关个人前途命运、政治生命的高度，肯定会网开一面了。

2. 身体论

实事求是地说，过量饮酒是对身体健康颇有危害的。每个喜欢喝酒的人恐怕都知道喝醉后呕吐、情绪失控、破坏健康等危害。你可以以“身体欠佳”为由，轻而易举地将劝酒者拒之门外。“近几天有些感冒，嗓子发炎，打着针呢”；“最近胃不好受，正吃着药呢”；“今天身体有特殊情况，不能喝酒”；“身体不适应，喝酒就过敏”；要么不说话，从口袋里直接把药品拿出来示众等。另外还有脂肪肝、高血脂、高血压等理由。你把喝酒上升到关系到生命、关系到健康的高度，劝酒者只好知难而退了。

3. 安全论

在酒场上有一类人可拒绝一切劝酒，不但理由充分，而且义正词严。毫无疑问，这类人非驾驶员莫数。不管别人如何花言巧语，如何情真意切，如何热情迫切，驾驶员只要说“我开着车，不能喝酒，请为安全考虑吧”。此言一出，谁人还劝？别人也就不好再强求了。你把喝酒上升到本人和他人生命财产以及事关无数人家庭幸福的高度，劝酒者无功而返也可理解了。

劝酒时应该怎么说

劝酒对于营造氛围具有重要作用。同时，劝酒也是一门艺术。在酒宴上你常会发现这样的劝酒高手，几句“花言巧语”就搞得别人明明酒量有限，却还是喝了个酩酊大醉。所以，在劝酒时一定要把握好度。具体有以下几种方式。

1. 真诚地赞美对方

人对于赞美的抵抗力往往是微弱的，特别是在酒桌上，热闹的气氛使得人的虚荣心很容易膨胀起来，而虚荣心一膨胀人就免不了要做出一些超出常规的“豪壮之举”。另外，当你在酒桌上赞美对方的酒量或学习成绩、工作成绩后，如果对方仍坚持不喝，就会牵涉一个面子的问题，酒桌上众人的眼光会给他造成一种无形的压力：“既然你能喝，既然事业这么得意，连杯酒都不愿喝，难道是瞧不起我们吗？”这种压力是对方很容易感觉到的，因而他即使是迫于压力也得拿起酒杯。

2. 强调场合的特殊意义

人逢喜事精神爽。有些人从不喝酒或喝得不多，但在一些特殊的喜庆场合就愿意多喝两杯，一方面是心里高兴，另一方面也是场合的特殊性使然。那么，你在劝酒时就不妨多强调一下此场合的重要性、特殊性，指出它对于对方的价值与意义，这样既能激发对方的喜悦感、幸福感、荣誉感，又使他碍于特定的场合而不得不愉快地再饮一杯。

在一次老同学聚会上，一位久未谋面的老同学不肯喝酒，你劝酒时可以这样说："好，这杯酒我也不劝你了，你愿意喝就喝，不愿意喝就别喝。反正今天是我们2003届毕业生的第一次聚会，下次再聚真不知道要等到何时了。我知道你酒量不行，这杯酒你要是觉得不该喝，大伙儿也都同意，那我也就一句话不说了……"

话说到这儿，那位老同学一般也不会再推辞了。这种强调场合特殊意义的劝酒方法一般都能见效，因为没有谁愿意在这种场合给大家留下坏印象。

3. 强调酒宴对自己的意义

酒宴是联络和增进感情的重要场所，通过向对方敬酒，从而促进双方的情感交流，使彼此的关系更密切、更稳固。一般来说，如果劝酒本身真的能够达到这个目的的话，对方是不会轻易拒绝的。针对这种心理，你在劝酒时可以充满感情地强调一下自己与对方的特殊关系，使劝酒变为你们之间独特的情感交流方式。

元旦到了，公司举行一次聚会，席间老板深情地说："今天我们大家会聚一堂，我心情非常激动，过去的一年，在大家的共同努力下，公司取得了一定的成绩，都在各自的岗位上作出了贡献。我们的工作性质很辛苦，能取得这些成绩真的很感谢大家。在新的一年里希望我们继续努力，不断取得新的突破。在新年来临之际祝大家新年快乐、万事如意，干杯！"

4. 用反语刺激对方

人人都有自尊心，为了维护自己的自尊心，人有时很容易突破常规做出某些出人意料之举。在酒桌上也是一样的，如果你能恰到好处地使用反语刺激对方，使其认识到不喝这杯酒将会多么损害自己的尊严，那么对方往往就会喝了，逞一回英雄。不过，使用此方法劝酒时，你一定要注意适可而止，如不成就干脆作罢，以免真的戳痛了对方的自尊心。两人较起劲儿来，可能会伤了和气，那就得不偿失了。

5. 采用以退为进的方法

对于某些酒量的确有限的人，特别是女士和老人，过分地勉强显然是不太好的，那么就不免在饮酒量上做些让步，自己喝一杯，别人喝半杯，或改喝啤酒，以此来说服对方。

在向一位女士劝酒时，你可以说："我的嘴都快说干了，你还是不喝，看来你真是不准备给我留面子了。那好吧，我就不要面子了。你喝小半杯，我陪这一大杯总行了吧。如果这回你再拒绝，我就只能找个地缝钻下去了！"

在使用以上这些方法时，你一定要注意场合。酒宴应当成为文明、礼貌的交际场所，大家叙叙旧、谈谈生活、切磋技艺、交流思想，这才是酒宴的宗旨。但是大家要记住，过量饮酒有害，有些时候更不可劝人饮酒。

结婚喜宴的祝词要热烈温馨

结婚是人生大事，很多新人都会邀请亲朋好友出席婚礼。作为当事人的亲朋好友，如果受邀去参加婚礼，就一定要以合适的身份准备好祝福。即使新郎和新娘没有委托你代表众人讲话，你也可以把准备好的短短的祝词献给他们。

1. 领导的祝词

当你的下属邀请你参加他的婚礼时，作为领导，又是在这种喜庆的场合，你应该多说些鼓励、赞扬的话语。如果你确实有诸如对新郎或新娘提拔、晋升、分房以及别的什么奖励的心愿，不妨在此说出来。这既可增加他们的愉快心情，又能烘托出欢快气氛，真可谓锦上添花。

"我是小纪的项目经理，小纪自从进公司后就一直在我这里工作。我是看着他从年轻走向成熟的，所以我相信他今后会大有前途。他性情憨厚、朴实，乐于助人，很有人缘，公司上上下下都很喜欢他。如今他娶妻成家，这是他的大喜事，也是我们公司的一大喜事，因此我代表全公司同人祝他生活甜蜜，新婚快乐！"

2. 同事或同窗好友的祝词

作为同事、朋友，你和新人彼此相知相识，所以祝福的语言自然不应是虚伪的客套。

"今天是马旭大喜的日子，说起来马旭和我有很深的缘分，我们不但是

同学、同事还是同宿舍的挚友。前些天在街上偶然遇见他们，马旭介绍他的未婚妻给我认识，当时就觉得他们是天生的一对。后来我们一起去看电影，他们两人低头私语，非常甜蜜，早把电影和我这个‘第三者’忘得一干二净了。祝福两位健康、幸福，并且再说一声恭喜！”

3. 普通人的祝词

由于你和当事人的关系很一般，对于他们细枝末节的小事情还不大了解，又不便以长者、亲朋好友的身份说些鼓励、亲切的话语。为了脱离俗套，你完全可以换一个角度，从当事人选择的结婚日期上着手展开你的话题，这样既能显出你的博学多才，又能表达你的美意。

“在这金秋八月的大好日子里，我接到了你们的喜帖，开心地赶来祝福。新郎的潇洒、新娘的美貌为这秋天又增添了另一番美景。”

生日宴会的祝词要热情真诚

生日宴会一般宴请的都是亲戚、朋友以及熟知的同事。参加这样的宴会，无论是东道主还是客人，都要先把敬酒礼仪学好，因为懂得敬酒能表现你的体贴，让人感觉到你的修养。敬酒更是一门艺术，其要诀在于如何掌握时间、发挥口才，以及适时道出心底话。敬酒的技巧千变万化，即使杯中装的只是饮料或水，也可借象征性的动作达到敬酒效果，因为在兴奋的一刹那，在主人与宾客之间便立刻产生一种隆重的气氛。

1. 父母生日祝酒词

尊敬的各位领导、各位长辈、各位亲朋好友，大家好！

在这喜庆的日子里，我们高兴地迎来了敬爱的父亲（母亲）××岁的生日。今天，我们欢聚一堂，举行父亲（母亲）××华诞庆典。这里，我代表我们兄弟姐妹和我们的子女们大小共××人，对所有光临寒舍参加我们父亲（母亲）寿礼的各位领导、长辈和亲朋好友们，表示热烈的欢迎和衷心的感谢！

们却像傻瓜一样执著地坚守着彼此的爱情。我们当初钩小指许下的约定，现在都在一一实现和体验。

今生注定我是你的唯一，你是我的至爱，因为我们是知心爱人，让我们携手一起漫步人生路，一起慢慢变老！爱你此生永无悔！

最后，祝愿各位爱情甜蜜，事业如意，干杯！

4. 朋友生日祝酒词

各位来宾、各位亲爱的朋友，晚上好！

烛光辉映着我们的笑脸，歌声荡漾着我们的心潮。跟着金色的阳光，伴着优美的旋律，我们迎来了××先生的生日，在这里我谨代表各位好友祝××先生生日快乐，幸福永远！

在这个世界上，人不可以没有父母，同样也不可以没有朋友。没有朋友的生活犹如一杯没有加糖的咖啡，苦涩难咽，还有一点淡淡的愁。因为寂寞，因为难耐，生命将变得没有乐趣，不复真正的风采。

朋友是我们站在窗前欣赏冬日飘零的雪花时手中捧着的一盏热茶；朋友是我们走在夏日大雨滂沱中时手里撑着的一把雨伞；朋友是春日来临时吹开我们心中冬的郁闷的那一丝春风；朋友是收获季节里我们陶醉在秋日私语中的那杯美酒……

来吧，朋友们！让我们端起芬芳醉人的美酒，为××先生祝福！祝你事业正当午，身体壮如虎，金钱不胜数，干活不辛苦，悠闲像老鼠，浪漫似乐谱，快乐莫你属，干杯！

5. 满月宴祝酒词

各位来宾、亲朋好友，大家好！

此时此刻，我的内心是无比激动和兴奋的，为表达我此时的情感，我要向各位行三鞠躬。

一鞠躬，是感谢。感谢大家能亲身到××酒家和我们分享喜悦和快乐。

二鞠躬，还是感谢。因为在大家的关注下，我和妻子有了宝宝，升级做了父母，这是我们家一件具有里程碑意义的大事。虽然做父母只有一个月的时间，可我们对“不养儿不知父母恩”有了更深的理解，也让我们怀有一颗感恩的心。除了要感谢生我们、养我们的父母，还要感谢我们的亲朋好友、单位的

我们的父亲（母亲）几十年含辛茹苦、勤俭持家，把我们一个个拉扯长大成人。常年的辛勤劳作，他们的脸上留下了岁月刻画的年轮，头上镶嵌了春秋打造的霜花。所以，在今天这个喜庆的日子里，我们首先要说的就是，衷心感谢二老的养育之恩！

我们相信，在我们兄弟姐妹的共同努力下，我们的家业一定会蒸蒸日上，兴盛繁荣！我们的父母一定会健康长寿，老有所养，老有所乐！

最后，再次感谢各位领导、长辈、亲朋好友的光临！

再次祝愿父亲（母亲）晚年幸福，身体健康，长寿无疆！干杯！

2. 领导生日祝酒词

各位朋友、各位来宾，你们好！

今天是××先生的生日庆典，受邀参加这一盛会并讲话，我深感荣幸。在此，请允许我代表××并以我个人名义，向××先生致以最衷心的祝福！

××先生是我们××公司的重要领导核心之一。他对本公司的无私奉献我们早已有目共睹；他那份“有了小家不忘大家”的真诚与热情，更是多次打动我们的心弦；他对事业的执著令人为之感叹；他的事业有成更令人为之骄傲。在此，我们祝愿他青春常在，永远年轻！

人海茫茫，我们只是沧海一粟，由陌路而朋友，由相遇而相知，谁说这不是缘分？路漫漫，岁悠悠，世上不可能还有什么比这更珍贵。我真诚地希望我们能永远守住这份珍贵。在此，请大家举杯，让我们共同为××先生的××华诞而干杯！

3. 爱人生日祝酒词

各位朋友，晚上好！

感谢大家今晚来参加我太太的生日会！大家提议让我讲几句，其实也没什么事讲的，你们从我一脸的灿烂足可以看出我内心的幸福。那请大家容许我对我亲爱的太太说上几句。

老婆，你“抱怨”我不懂浪漫，其实看得出来你满心欢喜；你说只要我有这份心，你就很开心；我们曾是那样充满朝气，带着爱情和信任走入婚姻。我要感谢你，给了我现在拥有的一切——世上唯一的爱和我所依恋的温馨小家！很多人说，再热烈如火的爱情，经过几年之后也会慢慢消逝，但我

领导同事。正是有了各位的支持、关心和帮助才让我们感到生活更甜蜜，工作更顺利。我也衷心希望大家一如既往地支持我们、帮助我们、关注我们。

三鞠躬，是送上我们对大家最衷心的良好祝愿。祝大家永远快乐、幸福、健康。

今天，我们在××酒家准备了简单的酒菜，希望大家吃好、喝好。如有招呼不周，请多多包涵！

6. 周岁宴祝酒词

各位领导、各位亲友：

首先对大家今天光临我儿子的周岁宴会表示最热烈的欢迎和最诚挚的谢意！

此时此刻，此情此景，我们一家三口在这里，心情很激动。

为人父母，方知辛劳。××今天刚满一周岁，在过去的365天中，我和妻子尝到了初为人父、初为人母的幸福感和自豪感，但同时也真正体会到了养育儿女健康成长的无比辛劳。今天在座的有我的父母，还有公婆，对于他们30年的养育之恩，我们无以回报。今天借这个机会向他们4位老人深情地说声：“谢谢了！”并衷心地祝福他们健康长寿！

在过去的日子里，在座的各位曾给予我们许许多多无私的帮助，让我感到无比的温暖。在此，请允许我代表我们一家三口向各位亲朋好友表示万分的感激！现在和未来的时光里，我们仍奢望各位亲朋好友进行善意的批评教导。

今天以我儿子一周岁生日的名义相邀各位至爱亲朋欢聚一堂，菜虽不丰，但却是我们的一片真情；酒纵清淡，但是我们的一份热心。若有不周之处，还盼各位海涵。

让我们共同举杯，祝各位工作顺利、万事如意！谢谢！

无法出席宴会的谢绝技巧

在我们的日常生活中，常会收到亲朋好友的请帖，有些是喜庆宴会，有

些则是丧祭吊唁。婚庆丧葬是人生中的重要历程，当接到亲友这类重要的请帖时，势必要准时赴宴，以示尊重对方。

但是我们常会遇到一些突如其来的事件，等待我们去解决，使得与我们原定赴宴的时间相冲突，若因此不能接受亲友的邀请，于情于理可能都无法使对方谅解，那么，怎么做才是明智之举呢？如何才能适当地回绝对方的邀请呢？

一般人，可能认为，只要以实情相告，必能得到对方的谅解。然而事实却不尽然。我们知道，邀请的一方不是喜气洋洋，就是悲伤万分，两者都是处于极端状态，自然当事人的心情也十分极端。倘若你收到结婚喜宴的请帖，而一味地以工作为由不去参加，对方也许误认为你不尊重他们，因而使双方十分尴尬。倘若此时收到亲友去世的讣闻，却无法前往吊唁，也以工作为借口，对方很可能误认为你是现实势利之人，因而破坏彼此坚固的友谊。

所以，当我们遇到这种情形，只说明理由、真相是不够的。除了这些，还必须在行为上表明我们心中的诚意，使对方能够真正体谅我们的难处。比如一句“非常抱歉！我不能参加此次出殡行列，但我会在家祈祷，好好祭拜他”或是“感谢你的盛情邀请，但很遗憾……”

只要你用语委婉，诚意一片，从字里行间表现出你的诚意和重视，这样就可以巧妙地拒绝出席，不会得罪邀请人，进而也能得到对方的谅解。

迎来送往，语言有讲究

当代人把设酒宴、办招待当成一种有效的沟通手段。作为举办宴会者，更需要巧妙地用语言与宾客进行沟通。

宴请客人来了之后，接待人员应当负责介绍来宾的姓名、身份、工作，不要随意夸张，不要随意渲染，必须简要，两三句便可。当来宾坐下之后，

不要独自和某一个人展开忘我的长谈，必须注意处理好与众人的关系，不要对这个冷，对那个热。对于那些遭到冷落或接不上嘴的宾客，应去为其解围。宴会结束，当大家成群离去时，也应送至门口，挥手互道晚安，并应致意："感谢各位的光临，谢谢大家把宴会气氛维持得这样好。"如果时间还早，可稍示挽留。

乘车、船、飞机远道而来的客人，心理上常常会有一种陌生感和疲惫感，对接待人员一般采取观察的态度，往往不愿多问多讲。接待人员要事先了解客人的数量及他们的身份，考虑好接待时的姿态和语言，用热情的话去温暖客人，以博得好感、消除沉闷、增进友情。

"请问您是赵总吗？我是××公司公关部的李军，我代表公司全体员工欢迎您的到来！""您好！请问您是××公司的王经理吗？我是××集团公关部的孙宁，我们郑总派我来接您，欢迎您的光临！"

接待客人时要介绍必要的安排，使客人感到踏实。请看下面的例子：

"尊贵的各位客人，我们的车正向公司迎宾楼开去，再有大约半小时就到了，辛苦大家了！""各位贵宾，本次购销洽谈会将从明天开始，今天下午大家可以好好休息。晚上专为你们举办欢迎晚会，请各位赏光。"

送客时，你要表示歉意和祝福，使客人感到心满意足。

"王总经理，恭喜您这次洽谈硕果累累，祝贵公司来年大展宏图！""吴总，这次来到我们这边远小市，条件不好，招待不周，委屈您了，请多包涵！""贵宾们，祝大家都走好运，祝你们事业成功！欢迎各位再来！"

有了这样的语言，就能使宾客高兴而来，满意而归，并给大家留下热情好客的印象，有利于扩大交流与合作。

技巧小锦囊

13种不同的开场白：

（1）赞美。“各位亲爱的朋友们，你们好！我今天真的好高兴，能来这里和大家共同度过一段美好的时光。我到过很多的地方，但是从来没有一个地方，像今天我们现场的朋友们这样，给我这么积极而热烈的回应。”

（2）发掘他人的价值。“每年不知道有多少人喝可口可乐，我是其中的一个。今天来到这里，我要向你们表示感谢，谢谢你们为我们提供了这么美味的饮料，让我们可以享受轻松愉快的每一天。”

（3）谐语性开场白。“各位，真的很抱歉，我今天来这个地方好像来错了，所以我们预先的演讲可能要取消了。”

“我想我们并不需要什么演讲，我们需要的是真心的沟通。”

（4）简单东西复杂化。“请问在场的朋友们，2加2等于几？”

“从数学上来说是4，可是假设我们是在公司里面，两个部门相加，有的情况就等于两个部门，而有的情况等于八个部门，还有的情况只等于半个部门。因为他们的工作绩效不同，答案也不一样。所以我们今天的主题是‘如何提升团队的效益’。”

（5）引用别人的赞美。

（6）讲一个故事开场。

（7）引用名人的话。

（8）引用共同的回忆。

（9）先让听众情绪紧张起来，然后再作解释。

（10）引发实际的效应。

（11）从反面先埋下伏笔。

（12）引用前面演讲人说过的话。

（13）讲一些刺激性的、警示性的话。

第十一章
谈判口才

在商场中，客户是决定一个企业生死存亡的关键。如何与客户沟通决定着销售的成败，良好的口才通常能获得诸多的益处。但要说服别人，并不是一件容易的事情。和社交场合的沟通相比，与客户沟通更要讲究技巧。

最佳的销售谈判并不是一味地去迎合客户的需求，而是关注问题的解决，达到最终的双赢。在此基础上，掌握说话的技巧，可以让你灵活应对各种难缠的客户，让谈判变得更为轻松、顺利。

谈判时的入题技巧

我在世界华人演说家俱乐部品牌课程《总裁演说智慧》中分享到：销售是信心的传递，谈判是决心的较量。

谈判开始时，要避免剑拔弩张的气氛，这就需要掌握入题的技巧。这种时候，采取迂回入题的办法，可以消除这种尴尬状况，平息自己的情绪，使谈判气氛变得轻松、活泼，为谈判成功奠定一个良好的基础。

迂回入题，方法很多。

首先，可以从题外话入题。题外话话题丰富，不必事先准备或刻意修饰，信手拈来即可，是一种简单、有效的入题技巧。

（1）从客套话入题，如对方为客，来到己方所在地谈判，应该谦虚地表示各方面照顾不周，没有尽好地主之谊，请谅解，等等。

（2）也可以由主人介绍一下自己的经历，说明自己缺乏谈判经验，希望各位多多指教，希望通过这次谈判建立友谊，等等。

（3）从介绍人员入题，可以在谈判前简要介绍一下己方人员的经历、学历、年龄、成果等，由此打开话题，既可以缓解紧张的情绪，又不露锋芒地显示了己方强大的阵容，使对方不敢轻举妄动，等于暗中给对方施加了心理压力。

（4）从介绍情况入题，可以在谈判开始前先简略介绍一下己方的生产、经营、财务等基本情况，提供给对方一些必要的资料，以显示己方雄厚的实力和良好的信誉，坚定对方与你合作的信心。

其次，可以谈有关旅游旅行的话题。如：“广西桂林真是山水甲天下，各位去过没有？”“我国的兵马俑堪称世界一绝，没有去看那是一大遗憾。”“各位这次经过泰山，有没有去玩玩，印象如何？”又如：“各位昨天的航班正点吗？一路上辛苦了。”“这里飞机票一向不好买，各位哪天走，最好提前几天买票。”

要善于控制自己的情绪

无论在什么性质的谈判中，往往会遇到针锋相对的激烈争辩的场面，这当然是一种正常现象。然而，毫无意义的争论并不是好现象，它会使人的身心健康受到影响。而在人际关系等方面，受到的影响则更大，甚至过去很久也难以挽回。

既然如此，我们当然提倡以和为贵。为了达到不与人争，只要不是原则问题、太过分的条件，你就可以接受下来。唯有如此，你才能避免各方面的争辩。即使是对方带有挑衅性的诘问，你也用平和的态度去应对，如此一来，什么样的争论也爆发不起来了。

不过，在探讨问题时发表不同看法则应另当别论。再说，双方同是以辩明是非为出发点，只要问题弄清楚了，就不会引发恶果。而争辩则不同，它完全是以感情用事。因此，当讨论的双方万一陷入僵局，而有负气及感情用事的迹象时，你就应该立即中止。即使对方缠住你争论不休，你也要果断地将谈判停下来。

因为在对方难以控制自己的感情时，你只有自己保持冷静的头脑，才能继续保持你与对方的友谊。在这种情况下，对方已经失去理智了，你若与他去计较，肯定就会闹得一团糟，而把谈判的本意抛至脑后。

谁都知道争论于人有害无益，因此，许多聪明人都尽量避免与人争论，如果遇到对方的心理表现一反常态时，便运用随机应变的办法回避开来，或是用一种玩笑的方式，将原本一触即发的话题当成笑话一笑了之。

然而，并不是任何争论都可以完全避免的。假如碰到有伤国格、人格等严重挑衅的言论，或是为了祖国和人民的利益，这样的争论不但不能回避，还应该坚决与之一论到底。在这类争论中，我们要以充分的证据和理由，深刻揭露、驳斥对方的错误言论，并用无可辩驳的事实与对方的歪理进行对

比，使对方无言以对。

在任何必要的争论中，若想取得胜利，都需要用大量的知识和见闻来充实自己的言谈。因此，在平时你就应该不断加强学习，努力提高自己的综合素质，要有胆识、见识、学识。只有具备了这“三识”的条件，才不至于在关键时刻词不达意，以至恼羞成怒。

营造良好的谈判氛围

美国谈判专家卡洛斯认为每个谈判都有其独特的气氛，我们有理由认为，合适的谈判气氛是谈判策略的一个重要组成部分。良好的谈判气氛有助于谈判者发挥自己的才能。

不同的谈判气氛，对于谈判有着不同的影响。热烈的、积极的、合作的气氛会把谈判朝达成一致协议的合作方向推动；而冷淡的、对立的、紧张的气氛则会把谈判推向更为严峻的境地，很难真正地解决问题。

谈判气氛形成后，并不是一成不变的。本来轻松和谐的气氛可能会因为双方在实质性问题上的争执而突然变得紧张，甚至一步就可能迈进谈判破裂的边缘。这时双方面临的最急迫问题不是继续争个“鱼死网破”，而是应尽快缓和这种紧张的气氛。此时诙谐幽默无疑是最有力的武器。

在一次重要的谈判中，由于双方以前从未有过任何接触，气氛略显沉闷。这时甲方的代表开口了：“王经理，听说你是属虎的，贵厂在你的领导下真是虎虎生威呀！”

“谢谢，借你吉言。可惜我一回家，就虎威难在了！”

“为什么呀？”

“我和我的夫人属相相克啊，我被降住了！”

“那么你妻子……”

“她这个人……比武松还厉害！”

双方你来我往，不经意的几句幽默话语，就将原来沉闷的气氛一扫而光，彼此间很容易建立起良好的关系。

谈判室是正式的工作场所，在这里谈判容易形成一种严肃而又紧张的气氛。当双方就某一问题发生争执，各执己见、互不相让，甚至话不投机、横眉冷对时，这种环境更容易使人产生一种压抑、沉闷的感觉。

在这种情况下，你可以采用你的“撒手锏”——幽默，也可以建议暂时停止会谈或双方人员去游览、观光、出席宴会、观看文艺节目，还可以到游艺室、俱乐部等处娱乐、休息。这样，在轻松愉快的环境中，大家的心情自然也就放松了。

更重要的是，通过游玩、休息、私下接触，双方可以进一步增进了解，清除彼此间的隔阂，也可以不拘形式地就僵持的问题继续交换意见，将严肃的讨论置于轻松活泼、融洽愉快的气氛之中。这时，彼此间心情愉快，人也就变得慷慨大方了，使做出最大让步成为可能。谈判桌上争论了几个小时无法解决的问题，这时也许就会迎刃而解。

善于寻找语言突破口

尽管满足双方的某些需要是谈判的前提，但无论哪一方总是希望谈判最后的结果对自己更有利，因此有时会各执一词，相持不下。一旦出现这种情况，谈判者必须灵活以对，找出突破点。打破僵局的方式有许多种，从语言角度来说，转换一下话题，调节一下紧张的气氛是有效的手段。

这种转移话题、打破僵局的方法若运用得当，常常使谈判绕了一个圈子、多走了一些弯路之后又成功地到达了终点，达成双方都能接受的协议。

北方某玻璃厂与美国E玻璃公司谈判引进设备事宜。在全套引进，还是部分引进这个议题上僵住了，双方代表各执一词，相持不下。北方某玻璃厂首席代表为使谈判达到预定的目标，决定打破这个僵局。他略经思索后，笑

了笑，换了一种轻松的语气，避开争执点，转而说："你们E公司的技术、设备和工程师都是世界一流的。你们投进设备，我们双方技术合作，帮我们把厂办好，一定要用最好的东西，因此，我们一定能够成为全国第一。这不但对我们有利，而且对你们也有利。"

E公司的首席代表是位高级工程师，他听到这番话自然很感兴趣。气氛顿时变得活跃而轻松了，僵局立刻得到了缓解，最后双方终于达成协议。北方玻璃厂省下了一大笔钱，而E公司也因帮助该厂成为全国同业中产值最高、耗能最低的企业而名声大噪，赢得了很高的声誉。

其实，话题的转移有相当的难度，需要对语言驾轻就熟的技巧。话题转移得不好，有时虽然能暂时缓和一下紧张的气氛，但对于大局并没有什么益处。话题转移得巧妙，不仅能活跃调节气氛，还能为谈判去除障碍，铺平道路。

转移的话题必须视具体情况和对象因地制宜，就近转移，不能不着边际，随心所欲，风马牛不相及。

转移的话题主旨也不能变，虽然不涉及正题，但必须与正题有关，不管绕多少圈子，牛鼻子始终不能放，要做到"形散而神不散"。

转移后的话题展开要循序渐进、环环相扣、符合逻辑、自然而然地向正题靠拢，在不知不觉中使彼此相互的意见逐渐达成一致。话题转移要获得理想的效果，语言的表达必须做到情理交融、刚柔并济。

当众讨价有必要

人人都爱面子，尤其在大庭广众面前更是如此。调查表明，男性往往比女性更不愿意被人认为他在经济上吝啬。许多男孩子喜欢在女孩面前掏钱埋单，甚至宁可欠钱也不肯让女孩做东。正因为如此，许多公司总爱有意派女代表与男性代表谈判。

要运用当众讨价法争取利益，可以选择以下几种不合适谈判的环境。

1. 会议场合

当对方前来谈判时，在谈判场合的对面或隔壁特别安排一场会议。这时，你提出事先确定的要价，对方即使不满意，也不至于猛烈反驳，只好将就屈从。因为他们担心过于争执会波及会场人员，给人“不光彩”的印象。

2. 娱乐场合

谈判地点确定后，你可以事先约请一些人在谈判地点打牌、下棋等。对方到达后，你便若无其事地带他到离娱乐场不远的地方。发生争执时，你就有意识地提高嗓门，让娱乐者听到，并使对方感到再吵嚷会招致娱乐者的反感或诅咒，因而宽容地满足你的要求。

3. 宴会场合

知道对方来谈判，可以特意安排一席酒宴，邀请一些老练持重的合伙人参加。席间，先谈些无关话题，待对方兴趣正浓时，便急转正题。这时，即使你要价要得较高，对方碍于人多，往往不愿费口舌，而同意你的要求。

如果你被当众讨价，可用以下方法应付。

你可以采取“笑骂由汝，我自为之”的态度，我行我素。这要求你敢于打破面子，不要把讨价还价当作一件丢人现眼的不光彩行为，不要怕别人讥嘲你是吝啬鬼，始终把人家精心设计的热闹场景当作谈判密室。这样，对方也就无可奈何了。

你也可以采用“太极推手”的法子。如可以说：“价格问题，要由我的上司拍板，我们另外找个时间商议吧。”或说：“我今天身子有点不舒服，我们是否改日再谈？”这样既保全了面子，又维护了自身利益，可谓一举两得。

构思创新不可缺

谈判的方案很重要，一般的谈判都是建立在事先拟订的预案基础上。如何进攻、如何让步绝不是头脑发热的一时冲动，而是对预案有深刻的了解和

领会。所以构造一个或一系列的方案是十分重要的。为了提出创造性的选择方案，必须做到将“构思”与“决定”分开。只有充分的构思，才会导致理智的选择。而过早的判断与定论势必遏制“想象力”。不应着手于寻求最佳方案，而应极力开拓谈判的空间——由各种各样的建议构成的构思世界。

1. 扩展备选方案

（1）从不同专家的角度探讨，这样可产生多种选择方案。

（2）拟出不同“强度”的协议。

（3）改变协议的范围。可将问题分割，从局部出发，也可以把主题扩大，增强某项协议的吸引力。

2. 寻找双方有利的解决方法

（1）确认共同利益。

（2）契合分歧的利益。圆满协议达成的根源在于，双方所要求的是“不同的”东西而构成共同的利益。

3. 创造对方易于决定的条件

（1）“帮助”对手做决定，比如给出对方一定的回旋空间。

（2）注意“决定”的内容，注意不能太伤害自己的利益。

（3）多提建议，少施威胁。建议可使对方开拓思维，多想办法；威胁则会激起抵触和反抗情绪。

掌握谈判的主动权

任何人都有弱点，特别是一些能对此次谈判造成致命影响的弱点，它可以使你掌握绝对的主动权，获得更多的利益。所以，在谈判中，你要通过各种渠道获得对方的弱点，这些弱点可以是对方个人的，也可以是他所在的组织的。在所有的弱点中，对方的真正需求是最大的弱点。“弱点”就是心理上的“软肋”，就意味着“让步”。

在谈判双方中，失去主动权的一方必然要失去较多的利益。所以，在谈判中，你必须利用一切可以利用的手段和智慧掌握谈判主动权。

在谈判的过程中，你可以参考以下6条计策，巧妙地掌握谈判的主动权。

1. 针锋相对

针对谈判对手的论点和论据，逐一予以驳斥，进而坚持自己的立场。

2. 最后通牒

在谈判进行到一定阶段（多为中后期）遇到僵局时，为打破僵局，又为避免对方的纠缠，一方提出某个新条件或某个新期限作为决定合约成败的最终条件，并逼对手做出最终答复或选择的做法。这种策略也叫“边缘政策”。

3. 假装

在谈判中，依照对手的言语或谈判情况，表现出相应的急、狂、怒、暴的姿态以唬住对手，动摇其谈判决心的做法。因该计策注重外相的表演，也可称之为“虎啸计”。

4. 最大预算

在谈判中，在对某方案表示兴趣的同时，又以最大预算或最大授权的限制向对手施压的做法。

5. 把话说绝

在谈判中，对己方的立场或对对手的方案，以绝对性的语言表示肯定或否定的做法。

6. 深思熟虑

在谈判中，尽可能地利用时间的空当，对对手提出的问题进行细致的琢磨，争取主动权。

沉默是一件利器

沉默也是语言，甚至是谈判桌上的一件利器。如果对方提出不合理的要

求，或者你对他所说的东西感到厌烦，最好是坐在那里，一言不发。林肯在辩论中善于使用默语，甚至运用沉默反败为胜。

林肯和道格拉斯著名的辩论接近尾声之际，所有的迹象都显示出林肯已失败。在林肯最后的一次演说中，他突然停顿下来，默默站了一分钟，望着他面前那些半是朋友半是旁观者的群众面孔。

然后，他以那独特的单调声音说道："朋友们，不管是道格拉斯法官或我自己被选入美国参议院，那是无关紧要的，一点关系也没有；但是，我们今天向你们提出的这个重大的问题才是最重要的，远胜于任何个人的利益和任何人的政治前途。朋友们，"说到这儿，林肯又停了下来，听众们屏息以待，唯恐漏掉了一个字，"即使道格拉斯法官和我自己的那根可怜、脆弱、无用的舌头已经安息在坟墓中时，这个问题仍将继续存在……"

林肯在辩论中，巧妙运用沉默，一举扭转败势，是成功运用沉默的经典。沉默不仅可以增强语言的效果，还可以作为谈判中一种有效的策略。

比如，你提出一个诚恳的建议，而对方却给了你一个不完全的回答。这时，你应该等下去，用耐心的沉默让对手感到不自在，非得用回答问题来打破僵局不可。

要注意的是，你提出问题沉默后，不要继续提出其他问题或发表评论，以防止对手抓出话柄，这样，默语才有可能奏效。

出其不意，发出"最后通牒"

在谈判中，有些谈判者摆出架子准备进行拉锯战，而且他们也完全抛开了谈判的截至日期。此时，你的最佳防守兼进攻策略就是出其不意，发出"最后通牒"。这一策略的主要内容是，在谈判桌上给对方一个突然袭击，改变态度，使对方不知所措。对方本来认为时间挺宽裕，但突然听到一个要终止谈判的最后期限，而这个谈判成功与否又与自己关系重大，肯定会

手足无措。由于他们很可能在资料、条件、精力、思想、时间上都没有充分准备，在经济利益和时间限制的双重驱动下，他们就不得不屈服，在协议上签字。

所谓“最后通牒”，常常是在谈判双方争执不下、陷入僵持阶段，对方不愿做出让步以接受交易条件时所采用的一种策略。实践证明，如果一方根据谈判内容限定了时间，发出了最后通牒，另一方就必须考虑是否准备放弃机会，牺牲前面已投入的巨大谈判成本。

美国底特律一家汽车制造公司与德国一家公司谈判时，就是运用了最后通牒策略而达到了谈判的目的。当时，由于双方意见不一致，谈判僵持了一个多月没有结果，同时，别国的订货单又源源不断。这时，美国这家汽车制造公司的总经理下了最后通牒：“如果你还迟迟不下定决心的话，5天之后就没有这批货了。”眼看所需之物要被抢购一空，德方不由得焦急起来，立刻就接受了谈判条件。于是，一场持久的谈判才告以结束。

但是，最后通牒策略并非屡试不爽，一旦被对方识破，最后通牒的威力可能会反作用到自己身上来。

发“通牒”时你一定要注意以下几种语言技巧，务必要把话说到点子上。

1. 出其不意地提出最后期限，你必须语气坚定，不容通融

你不可使用模棱两可的话语，防止对方存有希望，以致不愿签约。因为对方一旦对未来存有希望，想象将来可能会给自己带来更大的利益时，就不肯最后签约。坚定有力、不容通融的语气会促使他们下定最后的决心。

2. 在提出时间限制时，时间一定要明确、具体

在关键时刻，你不可说“明天上午”或“后天下午”之类的话，而应是“明天上午8点钟”或“后天晚上9点钟”等更具体的时间，这样会使对方有一种时间逼近的感觉，使之没有心存侥幸的余地。

3. 发出最后通牒时言辞要委婉

由于最后通牒本身具有很强的攻击性，如果你再言辞激烈，极度伤害了对方的感情，对方很可能会一时冲动铤而走险，甚至退出谈判，这对双方都是不利的。

威胁策略也能达成协议

很多复杂的、成功的谈判，就是在一方的威胁下，甚至是双方的相互威胁下才达成的协议。

谈判中的威胁之所以能起到作用，就在于其中的一方（通常是在某些方面掌握主动权的一方）仰仗着自己的优势，以某种条件要挟，强硬地指出了对方的利害关系所在。假如对方不答应这一方的要求，他们就必须为此承担相应的损失。

如果谈判中的一方选择了威胁策略，那就等于是在告诉对方："我所提的要求你们必须答应，没有任何可以商量的余地。"这样一来，为了谈判的成功，为了自己的利益不受更大的损失，对方自然就要好好思量一下了。

威胁策略的好处就在于，即使对方很不情愿，他也不得不权衡利弊，以重新作出有利于自己的选择。而这个选择，可能就是你对他的要求。

谈判中充满了威胁与反威胁，但并不是每个谈判者在对待每个谈判对手时的每一次威胁都能收到预期的效果。如果威胁的策略运用不当，比如威胁的程度过轻或过重，威胁的时机没有选择好，都可能导致最后的效果大打折扣。而且，面对你方的威胁，对方照样可能采取相应的威胁策略，从而使谈判陷入僵局。当然陷入僵局也没什么可怕的，但关键是你的威胁对他还有没有用。所以，谈判者一定要掌握好威胁的技巧，才能在谈判中应用自如。

著名谈判家盖温·肯尼迪认为，要想使威胁达到目的，主要得看威胁的内容。具体地说，它有赖于两个相互关联又各不相同的因素。

1. 实施威胁的可信程度

实施威胁的可信程度，就是说一定要让对方相信你对他的威胁并不是在吓唬他，而是说出来就要做到的，这样他才会真正害怕。只有害怕了，他才

会乖乖地听你的话。如果你的威胁像是跟他开玩笑一样，没有人相信你会真的去做，那么这一威胁的效果也就被削弱到最小了。

2. 威胁给对方造成危害的程度

威胁给对方造成的危害程度一定要足够大，这才能逼迫对方屈服。在你向对方发出威胁后，对方一定会面临两个选择：答应你，或者不答应你。这时他就要比较两者可能对他造成的危害。如果答应你，他会有什么损失？如果不答应你，他又会有什么损失？如果后者的危害程度大于前者，那么为了减少损失，他也就只有选择答应你了。

兼顾己方立场与对方立场

在商业洽谈中，一下谈成是很难的，这就要求在坚持己方立场的同时又尊重对方的立场，力求寻找到双方都能接受的适当方案。

我国有一个大型水电站建设工程，要从美国霍利菲尔德机械制造公司引进成套发电机组设备。我方代表就此问题与美方展开商谈。由于该笔交易涉及金额达数千万美元，因而中美双方在商谈中都尽量促使对方做更大让步，以维护自己的利益。

美方："我们的谈判已经进行一个星期了，尽管目前我们之间还有不小的分歧，但我们希望我们之间良好的合作能够促成这笔买卖尽快实现。你们知道，我们很欣赏你们为国家的利益尽职尽责的精神。"

中方："十分感谢霍利菲尔德公司在过去的谈判中给予的合作。其实，我方认为我们现在的分歧已经缩小了很多。设备的价格分歧从20%缩小到5%；卖方信贷的年利率分歧从7.5%降到6.5%；设备试验期限的分歧由6个月降到3个月。只要我们真诚合作，相信会达成协议的。霍利菲尔德公司应该知道，我们发电站的二期工程已进入招标阶段，届时必然还要购买设备。况且，中国电力产业是受重点扶持的产业，霍利菲尔德公司完全可以

在与我们的长期合作中获取更多的利益，因而我们建议贵方能在价格上再削减2%。”

美方：“这样吧，我们把价格下降1.5%，这是最低价了。”

中方：“那好，我方接受了。”

在这次成功的商业洽谈中，双方都把人和事分开，原则性与灵活性兼顾，在坚持己方立场的同时又尊重对方的立场，力求寻找彼此都能接受的方案。

不要轻易地认错或改口

一位小伙子到小摊上去买一套运动服。小伙子同卖主进行了一番讨价还价，最后卖主提出的最低价格是68元。小伙子没有接受他的要价，交易告吹。后来，小伙子又到其他摊点去寻找他要买的运动服。但由于其他摊点的运动服式样不合他的心意，或者要价太高，小伙子又返回原来那个卖主那里，同卖主再次讨价还价。

当小伙子提出接受他原来的要价，按68元的价格成交时，卖主却十分傲慢地说：“现在卖72元，68元太便宜你了。”小伙子和这位卖主进行了一番讨价还价以后，最后勉强以70元的价格成交。

小伙子之所以在这次讨价还价中再次退让妥协，是因为他吃了“回头草”。在讨价还价失败、交易告吹后，又回头请求对方卖货，让对方控制住了他的心理状态。

买方如果要吃“回头草”，同卖方再次讨价还价，就会十分被动。这说明买方看中了卖方的商品，买方对商品十分感兴趣。想成交的是买方而不是卖方，这就无意中抬举了卖方。买方会因此而由强变弱，只能进行“强求”和“恋战”了。这时，卖方很可能会抓住机会，狠狠敲买方一记竹杠，或者抬高价格，或者提出苛刻的条件。

谈判中，如果你不慎说了一些错话，或做错了某件事情，也不要马上轻易地改口认错，要给人一个你仍然很正确的感觉。因为，倘若你轻易地认错、改口，会使对方掌握主动权，给你带来损失。

明明讲出不妥的话，却坚持不改口，这种方法虽有点不讲理，但在谈判中却相当有效。轻易地改口，往往会招来许多麻烦，所以有时不如来个“死不改口”。

要坚持“自己有理”的态度，你一定不可失去冷静和理智，尤其是千万不要向对方说出诸如“到底怎么办”之类的话。你一旦在谈判中改了口，就等于暴露了自己的弱点，你的辫子就会被对方抓住不放。

当然，并不是说在任何情况下都不要改口，这要具体情况具体分析。总之，在谈判中，你要尽量避免对方利用你的改口，置你于不利的境地。

一开始就让对方说“是”

当一个人在说话时，如果一开始就说出一连串的“是”字来，就会使他整个身心趋向肯定的一面。这时全身呈放松状态，容易造成和谐的谈话气氛，也容易放弃自己原来的偏见，转而同意对方的意见。

美国电机推销员哈里森，讲了一件他亲身经历的有趣的事。

有一次，他到一家新客户的公司去拜访，准备说服他们再购买几台新式电动机。不料，刚踏进公司的大门，他便挨了当头一棒。

“哈里森，你又来推销你那些破烂了！你不要做梦了，我们再也不会买你那些玩意儿了！”总工程师恼怒地说。

经哈里森了解，事情原来是这样的：总工程师昨天到车间去检查，用手摸了一下前不久哈里森推销给他们的电机，感到很烫手，便断定哈里森推销的电机质量太差，因而拒绝哈里森今日的拜访，推销更是无门啦！

哈里森冷静考虑了一下，认为如果硬碰硬地与对方辩论电机的质量，肯

定于事无补。他便采取了另外一种战术，于是发生了以下的对话。

“好吧，斯宾斯先生！我完全同意你的立场，假如电机发热过高，别说买新的，就是已经买了的也得退货，你说是吗？”

“是的。”

“当然，任何电机工作时都会有一定程度的发热，只是发热不应超过全国电工协会所规定的标准，你说是吗？”

“是的。”

“按国家技术标准，电机的温度可比室内温度高出42℃，是这样的吧？”

“是的。但是你们的电机温度比这高出许多，喏，昨天差点把我的手都烫伤了！”

“请稍等一下。请问你们车间里的温度是多少？”

“大约24℃。”

“好极了！车间是24℃，加上应有的42℃的升温，共计66℃左右。请问，如果你把手放进66℃的水里会不会被烫伤呢？”

“那是完全可能的。”

“那么，请你以后千万不要去摸电机了。不过，我们的产品质量，你们完全可以放心，绝对没有问题。”结果，哈里森又做成了一笔买卖。

哈里森的成功，除了因为他的电机质量的确不错以外，他还利用了人们心理上的微妙的变化。

很多人在与他人谈判的过程中总是先让对方说“不”，这样一来会导致他接下来不停地说“不”。如果我们能动用一下“心计”，让对方先说“是”，那会大大增加谈判的成功率。也就是说，如果要使你的意见被别人同意，你必须使对方一开始就说“是”。

要想使对方说“是”，有两点要特别引起注意。

（1）一定要创造出对方说“是”的气氛，要千方百计避免对方说“不”的气氛。因此，提出的问题应精心考虑，不可信口开河。

（2）要使对方回答“是”，提问题的方式是非常重要的。什么样的发问方式比较容易得到肯定的回答呢？最好的方式应是暗示你所想要得到的答案。

技巧小锦囊

魅力演说的12大法则：

（1）好口才不是天生的。

（2）人才不一定有口才，有口才一定是人才。

（3）撕下面子，开口说话，训练演说心理。

（4）有几分准备，就有几分自信和成功。

（5）口才是训练出来的，多说，多说，还是多说。

（6）掌握说话要领。

（7）说自己的感受，激发对方共鸣，是演讲成功的关键。

（8）激发他人的兴趣。

（9）对不同的人用不同的方式。

（10）不要吝惜你的赞美。

（11）使用引人入胜的开场方式。

（12）让自己进入状态。

第十二章
即席发言的口才

即席讲话作为一个紧张而又复杂的语言表达过程，要想很好地掌握，是非常困难的。它与一个人的思想、思维、生活、阅历、知识、口才等诸多因素有直接关系。但是，即席讲话作为工作中经常使用的一种讲话形式，并不是高深莫测、无法掌握的，自身也有一定的技巧和规律。

即席发言要出奇制胜

一般来说，生活中的即兴发言如大会演讲、祝词、贺词、悼词等选题范围比较灵活，一些为听众喜闻乐见的话题都可选取；一些带有较浓厚专业色彩的话题如军事、外交、法律、学术等场合的话题可相对确定些，选择的范围不是很大；一些赛场性即兴演讲的命题范围一般比较明确。选题的范围无论是大还是小，选题时都要做到：立足时事热点，抓住社会焦点，适合听众论点，寻求奇特的激发点，以讲出新颖独到的观点。

有位演讲者曾参加“交通安全在我心中”为主题的演讲比赛。他分析了这个主题之后，感觉到可能很大一部分选手会立足于“人们交通安全意识淡薄而产生的危害”这方面选材，展示在听众面前的可能是一件件骇人听闻、惨不忍睹的血腥事件。这样，十几名选手讲下去，听众会听得喘不过气来，时间长了，会产生一种知觉的倦怠。考虑之后，他想从新的角度去表达。于是，他选准现代生活中很多人不理解交通安全，导致不理解交通警察，以致使交警的工作举步维艰；如果全社会都来理解交通警察，支持交警的工作，交通事故将会减少。他斟酌再三确立了以《奉献与理解》为题，通过赞颂交警默默耕耘为祖国、为人民无私奉献的精神，呼唤人们理解交通安全工作。听腻了普通选题的听众听到这新颖的主题，精神为之一振，自然发言受到了热列欢迎。

但不要误解只有新奇刺激的话题才有人愿意听，因而便搜肠刮肚，想一些奇闻逸事，甚至下流恶俗的情形。这一类话题，虽是一般人听起来最有趣，但这类事情，到底不多，有些轰动社会的新闻，不用你讲别人很可能已经知道。其实，任何题材都是良好的谈话资料，只要我们在日常生活中稍加留心，你可以谈食物、谈饮料、谈天气；你可以谈生命、谈爱情；你可以谈同情心、谈责任感、谈真理、谈光荣；你可以谈证券市场、谈流行服装；你可以谈足球、篮球、羽毛球……

即席发言要抓出关键

捉蛇要抓“七寸”，发言要抓“题眼”。即兴说话，关键点是借题发挥。无论是有明确主题的赛场即兴演讲，还是没有明确题目只有情境的大会发言，甚至是那种生活中的突然来几句，表达者都要能抓住关键的“题眼”。“题眼”确定了，就可以在丰富多彩的生活阅历中，从古今中外的知识宝库里寻找材料围绕“题眼”进行组织。下面我们分析即兴演讲《渡船》的“题眼”。

渡船本来是一种交通工具，它的作用是不怕风吹浪打，来回于江河两岸，把人们送到目的地。即兴演讲的目的并不要我们介绍渡船有什么作用，而是应适当引申，赞颂具有渡船性格的人们，比如人民教师。要抓住的“题眼”是“渡”字，联系到教师把学生“渡”向知识的彼岸，理想的彼岸。

有位教师应邀参加迎接新生的集会，会上主持人要他代表教师说几句话。他巧妙破题，抓住“题眼”——“新”字进行发挥。

“亲爱的新同学，你们好！

大家带着父母新的希望，带着朋友新的祝愿，也带着自己新的理想，来到了一个新的地方。在这新的学期里，衷心希望大家以新的语言、新的行动、新的风貌、新的一切去适应新的环境，开始新的学习，展示新的生活以掌握新的知识，增加新的技能，取得新的成绩。相信大家3年之后，将以新的姿态、新的风采站在父母、朋友、社会的面前。那时你可以骄傲地说：‘新的生活又开始了！’”

这段发言抓出了题眼，由点及面，一气呵成，自然受到了热烈欢迎。寻找“题眼”关键在于审题，结合题目和环境作全面分析。如表达《人生的价值在于奉献》时，要抓住“奉献”二字。一些情境性的即兴说话灵活性较大，要从新奇独特的角度挖掘“题眼”。

即席发言的选题原则

即席讲话往往要求在较短的时间内选择一个合适的话题，话题恰当，即席讲话便成功了一半，一般要遵循以下原则。

选择与主题有密切关系的话题。首先要明确会议或活动主题，然后再围绕主题，选择与之有关的话题，否则便离题万里，干扰会议方向。比如在企业技术改造会议上，你大讲特讲企业管理、企业文化，不免有点离题。听众也会觉得你思维有问题。如果你能紧扣企业技术改造，选择一个好的角度切入，发表独特、精辟的见解，定会得到听众称赞。

选择熟知的话题。选择自己熟知的话题，既可底气十足、挥洒自如，又可言之有物，谈出深度，准确表达。只有这样才能吸引听众、打动听众。千万不能单纯为了求新、求奇，选择那些自己还很陌生的话题，更不能冒充内行，乱说一通。否则，要么不能自圆其说，半途而废，讲不下去，草草收场；要么破绽百出，班门弄斧，贻笑大方。尤其在一些重要场合，引出一个自己不熟悉的话题后，会难以收场，置自己于非常被动、尴尬的境地。

选择听众爱听的话题。听众是即席讲话者的评委，听众的反应是衡量讲话是否成功的标准。因此，选择话题首先要考虑听众是否关心，是否愿意听。如果听众对此不感兴趣，你再怎么津津乐道，也是在自我陶醉，浪费口舌。即席讲话要尽量选择那些与听众关系密切、听众熟悉、有一定新意、能给人以启发的内容作为话题。听众爱听的话题，也并非奇闻逸事或深奥的哲理。

选择有独到之处的话题。每个人都喜欢听新颖独特的话题。如果老生常谈，把众所周知的事情、放之四海而皆准的道理，喋喋不休地讲个没完，听众会感到厌烦。因此，要在仔细观察现场、体会气氛、知己知彼的基础上确定一个独到的话题。切忌重复别人说过的话题。做到这一点，关键是转换角度，提高层次，另辟蹊径。要从思想上站在圈外，纵观全局，三思而行。若

先说，就要出奇制胜，先声夺人；若后讲，也要后发制人，道别人之未道，方显独到，高人一筹。至于先说还是后说，要根据现场而定。总之，要选择有独到之处的话题必须选好角度，瞅准时机。

选择符合语言环境的话题。语言环境是指讲话的现实环境，即时间、地点、人物和背景。讲话要看对象、看场合。俗话说："见什么人讲什么话，到什么山唱什么歌。"话题要根据听众的职业特点、文化程度、思想水准、性别年龄、处境心情而确定。如对工人和对农民要有区别，对领导干部和对一般群众要有区别，对人民和对敌人要有区别；在城市和在农村要有区别，在工厂和在学校要有区别；喜庆场合与严肃场合要有区别等。例如，1946年7月11日夜，民盟中央委员李公朴先生被国民党反动派暗杀了。7月15日上午，闻一多先生主持了李公朴先生追悼大会。李先生的夫人张曼筠首先讲述了李公朴先生遇难经过，控诉了国民党反动派的卑劣罪行，一千多听众愤然泪下。这时，一小撮混进会场的特务分子，却有说有笑，甚至无理取闹，极为猖狂。闻一多先生本来没有准备讲话，但见此情景，无法抑制心头愤怒，于是拍案而起，痛斥特务的无耻和反动派的罪行。他当时选择了这样一个话题："这几天，大家晓得，在昆明出现了历史上最卑劣最无耻的事情！李先生究竟犯了什么罪，竟遭此毒手？他只不过用笔写写文章，用嘴说说话，而他所写的，所说的，都无非是一个没有失掉良心的中国人的话！大家都有一支笔，有一张嘴，有什么理由拿出来讲啊！有事实拿出来啊！为什么要打要杀，而且又不敢光明正大地来杀，而偷偷摸摸地来杀！这成什么话！"闻一多先生在愤怒至极的情况下，选择了这个话题，深刻揭露了特务们的无耻嘴脸和反动派的罪行，非常符合当时的语言环境。

培养打腹稿的能力

围绕讲话提纲，在有限的时间内，抓紧打一个腹稿。如果讲起来方寸不

乱，从容发挥，没有明显的语病，这篇即席讲话就算成功了。打好腹稿，应从以下3点入手。

1. 浓缩讲话内容

对于训练有素和有经验的发言者来说，在讲话前的短暂时间内，就能根据现场的情况确定讲话的中心内容，以及先说什么，后说什么。对于经验不足的领导者来说，讲前可将内容高度浓缩，进行要点提示，以免遗漏。比如在本单位体育比赛发奖会上作即席讲话，其主要内容应包括以下几点：一是向获奖的集体和个人表示祝贺，向教练员、工作人员表示感谢；二是要说明举办这项活动的意义；三是号召向运动员学习；四是希望今后继续举办。根据这些内容，可以用“祝贺”“感谢”“意义”“学习”“希望”等词来对讲话内容进行抽象概括，作为讲话主干，届时进行发挥。

2. 提炼好观点

如果话题是圆，观点就是圆心。观点要正确、鲜明、集中。与话题无关的观点，会使讲话跑题；与话题相悖的观点，会使讲话自相矛盾。观点是即席讲话的核心，应贯穿于讲话的始终，在讲话中起着纲领性作用。观点要相对集中，与话题无关或关系不大的不讲；观点有多个，但必须分清主次，明确先后，抓出主要观点讲深讲透。

3. 组织好句群

句群也叫句组，是一篇讲话的基础。一个句群有一个明确的意思，称为“意核”，它可以使几句话联结成句群。如果我们准备几个“意核”，发挥成句群，即席讲话的腹稿也就出来了。即席讲话前可先想好几个“意核”。假若你被邀请参加一个乡镇企业改革工作会并请你作即席讲话，你就可以稍加思索，列出一组“意核”。

（1）这次会议很重要。

（2）会议有几个特点。

（3）突出抓好几个环节：要下大力气抓好企业产权制度改革；要切实加大管理力度；要大力开拓国内外市场；要切实抓好技术改造。

（4）切实抓好落实。

然后从容不迫地边想边说。有的讲话可分成几大段，每段又分几条，每

条定几个“意核”。围绕这些“意核”展开、补充、联想、举例。这样可以使即席讲话有条不紊。

美国公共演讲问题专家理查德曾推荐了一个精选腹稿结构模式。他认为即席演讲应分为4个步骤进行。

（1）喂，喂！这两个“喂”的意思是，必在首先激起听众对你演讲内容的浓厚兴趣。他主张开口直接用生动典型的事例画龙点睛，道出主题。

（2）为什么要费这个口舌？这部分应向听众讲明为什么要听你的演讲，演讲的内容要使听众感到有直接的利害关系，产生紧迫感。这样就易于吸引听众。

（3）举例。若想把论点形象、简洁地印入听众的脑底就必须举例。生动的事实列举，不但能深化记忆，激发兴趣，而且也能开拓主题。

（4）怎么办？这是最后一步。在这一步，一定要告诉听众你谈了大半天是想让大家做些什么，最好讲得具体一点。

话题和提纲确定后，就开始迅速抓取材料。讲话离不开材料，材料是讲话的基础，有了材料才有话可说，观点才有寄托，讲起来才能得心应口。没有足够的材料，脑子里一片空白，就会词不达意，言之无物，语焉不详。成功即席讲话者往往知识面广，熟悉材料，善于组织。

即席讲话无法在事先做充分准备，完全依靠现场组织。当即抓取材料，有两个来源：一是讲话者平时的知识积累；二是眼前的人和事。无论哪方面的材料，都要尽量选用论证观点有力的材料。材料作为论据是用来证明论点的。因此，要注意选择那些能够反映观点、支持观点、论证观点的材料。只有这样的材料，才能与观点相辅相成，具有强烈的说服力。有的领导者在即席讲话时，对引用的材料，往往不加鉴别、不加选择，不管对观点有用无用，顺嘴就说，使材料与观点大相径庭，废话过多，说服力不强。

即席讲话也可选取现场的人或事，它比间接材料更具针对性和说明性，说明力更强，听众感觉更有现实感。只有多联系现场中的人和事，才能把讲话者和听众的情感交融在一起，收到预期的效果。即席讲话本身也包含着现场取材的意思。如前面所讲到的闻一多先生主持李公朴追悼大会时的即席讲话，他就是就地取材，针对性很强。他看到有一小撮特务在会场抽烟、

说笑，甚至无理取闹的丑恶现象，因此，才在即席讲话时，拍案而起：“今天，这里有没有特务？你站出来！是好汉的站出来！你出来讲！凭什么要杀死李先生？”闻一多先生的讲话极大地震慑了特务们的嚣张气焰。讲话具有强烈的针对性，一篇战斗檄文挥洒即就。

即席发言的组材方法

迅速构思，拟定提纲。即席讲话准备的时间虽然不多，但是无论如何，也应围绕话题，迅速在脑海中构思一个简单的讲话提纲。开头怎么开，讲什么；主体部分，讲几个观点。把观点概括好，用关键词、关键句把它列出来；开头、主体、结尾怎么说，做到有点、有线、有面，提纲也便基本确定了。

即兴说话最大的难点是无话可说，有话难说。无话可说要求平时积累材料，博闻强识；有话难说主要是没有组织好材料，理清线索。

即兴说话是在特定的场景和主题的诱发下或由他人提议、规定而临时说出的话。其突出特点是即时性，是激情的喷涌，心灵的流淌；是睿智的迸发，思想的火花；是知识的展示，能力的外化。

下面介绍几种组材运例的方法。

1. 破笋展开法

以说话主题为中心逐层展开。如题目《过马路请小心》，可以先讲不小心造成的悲剧，由此引发过马路不小心是因为缺乏安全意识，再由此引发增强安全意识的重要，希望大家遵守交通规则。

这样组材可使整体有序，即使各小节不能即时准备，但用主线一串，表达是有话可说的。

2. 正反运例法

围绕题目可先选用一到两个正面事例，然后选一到两个反面事例。这样

正反交错，能较好地组织材料。

3. 平行组合法

一些即兴说话话题如果立足理论角度难以展开，可多用事例来组合。在事例较多的情况下，可把这些事例稍稍排队，然后按时间顺序或位置移动一个个地说出，再适当总结，上升到理性。

4. 层层递进法

在表达一些较短的即兴说话时，可以运用关联词把材料组接起来以展开思路。如《男子汉的风采》一题可以采用如下思路组材，男子汉不仅能怎样，而且能怎样，又能怎样，更应该怎样。这样可以使材料聚而不散。

5. 纵向扫描法

紧扣题目或情境，从纵的角度，按时间的顺序进行组材，过去怎样，现在怎样，将来又怎样。

运用以上方法时要交叉配合，单运用往往收不到效果。当然在运用此方法时更要配合知识的积累及多方面历练。

即席发言的穿插技巧

桂林山水之所以冠甲天下，就在于其青山隐隐，绿水迢迢，山奇水曲。即席讲话与之异曲同工，也要讲究穿插，突兀，曲径通幽。直来直去，平铺直叙正如平淡无奇的山水一样，无人欣赏。

即兴说话时，表达者为了更好地阐述自己的主张与观点，可以着意地穿插一些笑话、逸闻、故事等，使内容错落有致，有血有肉，更好吸引听众。

例如，有家企业要把一位工程师提升为总工程师，领导之间意见纷纷，众说不一。持反对意见者是考虑到这位工程师在中学读书时，因违反纪律，受过处分。面对这种心理，人事处长在发言中穿插了一个笑话："从前，有一个叫艾子的人，他有一回坐船外出，船停泊在江边。艾子听到江底一片哭

声。仔细一问，原来是一群水族在哭。艾子问，‘你们哭什么？’水族们纷纷说，‘龙王有令，水族中凡有尾巴的都要杀掉。我们都是有尾巴的，所以都急哭了。’艾子听了，深表同情。可一看，发现有只蛤蟆也在哭。他很奇怪，就问，‘你哭什么？你又没尾巴。’蛤蟆答道，‘我怕龙王追查我昔日当蝌蚪的事儿呀！’”众人在笑声中统一了看法。穿插技巧虽然难以掌握，但一旦运用好了，可以活跃气氛，激发听众情绪，使表达曲径通幽。巧妙地运用穿插技巧得力于表达者丰富的知识底蕴与灵活的临场应变。穿插内容不可离题万里，要真实可靠，高雅通俗，能论证观点、说明问题即可。

即席发言要简洁新颖

简洁朴实的风格会增加发言者的亲和力，拉近和听众心理上的距离，又明白易懂，讲话效果自然显著提高。真正能吸引、打动听众的是那些真话、实话、心里话，听够了、听厌了的是那些大话、套话、假话。有一位领导干部在就职欢迎会上，考虑到自己对新单位的情况还不了解，就职即席讲话就没有涉及“施政纲领”，而是讲心里话、实在话。想不到，5分钟的就职演说，赢得了热烈掌声，给群众留下了很好的印象。这件事告诉我们，无论在何时何地发表即席讲话，都要从本地、本部门、本单位、本人及现场的实际出发。多讲听众关心的事和想听的话，表明领导机关的态度，拿出切实可行的办法和措施。不要刻意罗列华丽的辞藻、追求时髦的观点，而是紧紧抓住群众关心的热点难点问题，能解决实际问题，千万不要装腔作势，盛气凌人。群众的眼睛是雪亮的，不会认同那些虚伪造作之言。

即席讲话最忌讳重复别人观点，这就要求新颖的同时又能切中实际问题；也就要求发言人要善于了解和掌握群众的心理态势，抓住群众关心的实际问题，选准角度和时机切入，使所讲的话，符合时代要求和群众需求，这样才能使讲话有的放矢，让群众感到亲近、实在、可信、可行。如某新任

县委书记走马上任，在县里召开的一个会议上，他作了即席讲话，他说："我的原籍在长沙，且读书、工作多年，那里是我的第一故乡。从昨天到县里起，我就是县里的公民了（听众掌声）。现在，不但我是县里的公民，我爱人、小孩的户籍关系也一同转来了，应该说，他们也是大家中的一员（听众掌声）。我到这里来工作，这里就是我的第二故乡，是我的家了。是家，只有首先安家，才能当好家，把故乡建设好，让家乡的父老乡亲过上好日子（听众掌声）。我相信，只要我们各级领导者与人民群众同甘共苦，齐心奋斗，就一定能够战胜各种困难，把自己的家乡建设好。"（听众热烈掌声）这位县委书记的即席讲话，实在是质朴无华，却跌宕起伏，抑扬顿挫，给群众留下了深刻而良好的第一印象，收到了化平淡为新奇的精彩效果。

即席发言要灵活生动

我在世界华人演说家俱乐部品牌课程《总裁演说智慧》中分享到：讲话要让人听懂，这是对发言者的基本要求。讲话人若是板着面孔，卖弄辞藻，用一些艰涩的语汇和听众捉迷藏，只会令听者敬而远之。这样的讲话无异于浪费时间。在讲话过程中，力求用最通俗易懂、生动形象的语言来表达自己的意思，这样，听众觉得很轻松很亲切，而发言者所讲的道理也易于被人们理解和接受。

通俗易懂并不是追求庸俗，这里有个因人而异的问题。"在什么山上唱什么歌"，要根据听众年龄、素质、知识水平、社会背景，灵活运用各种表达方式，遣词排句，再辅以自然得体的语调，亲切随和的语气，以达到双方交流思想，沟通关系的目的。

不仅要让别人听懂，还要让别人爱听，这就和发言者的语言特色密不可分了。生动形象、幽默风趣的语言能激发听众的热情，调动会场的气氛，甚至会形成一个小小的高潮。语言生动，可以在句式和修辞上下工夫。排比句

式的运用，往往会产生气势宏大如排山倒海般的表达效果。

讲话中着意运用一些有效的修辞方式，对于观点的阐述、意思的表达也会起到很好的效果。有时，一个精彩贴切的比喻，可以使一个复杂的道理显得十分简洁明确，这也是人们常常感到某些讲话听起来平淡朴素，但是却耐人寻味，而且越琢磨越感到真切清新、寓意深刻的原因。邓小平同志才思敏捷，说话形象、生动，堪称大师。比如他的“不管黑猫白猫，抓住老鼠就是好猫”的名言，早已在中华神州大地成为家喻户晓的警句，深入到中国人的思想和灵魂。

即席发言时的结束语

即席讲话有一个好的开头、好的内容，再有一个好的结果，那就可以达到很好的表达效果。结尾时，更需要有力度，不冗长拖沓，更不要画蛇添足，要在言不必尽或达到高潮时戛然而止，给听众以深刻的印象，留有回味的余地。比如美国的莱特兄弟在成功地驾驶动力飞机飞上蓝天后，人们在法国的一次欢迎酒会上再三邀请哥哥威尔伯讲话。他即席讲道：“据我们所知，鸟类中会说话的只有鹦鹉，而鹦鹉是飞不高的。”这一句深含哲理的即席讲话，博得了与会者长时间的鼓掌，至今还一直为世人所称道。

相反，有些人在发言结束时总喜欢加上几句：“我今天的发言，一时来不及准备，讲得不好，请大家见谅。”这实在是多此一举，连你自己都觉得讲得不好，还希望听众的认可吗？这种自贬身价的做法实不可取。

即席讲话结尾的方法很多，可用充满激情的话语结尾，总结全篇的简短结论结尾，赞颂的话语结尾，名言警句结尾，诗词歌赋结尾，幽默的语言和号召呼吁结尾，等等。不论采用哪种手法，都应干净、利落，起到再现主题，收拢全篇的作用。

戏院中有一句老话：“从上场和下场的精神，就可以知道衙门的本领。”

这句话虽然是指演员，然而对讲话者也是很适用的。这句话告诉人们要高度重视开头语和结束语。

结束语是即席讲话的重要组成部分，精妙的结束语能使讲话收到意想不到的效果。通常情况下，结尾不应冗长拖沓，更不能画蛇添足，而要在言不必尽或达到高潮时戛然而止，给听众以余音绕梁、回味无穷的感觉。结尾时要尽可能达到与听众感情上的交融，引起共鸣。在把握好分寸的前提下，满腔热情地提出希望、要求和建议。充满激情的结尾，有很大的鼓动力。特别是一些动员性的讲话，可以使人振奋，使人激昂。如同看一场足球赛，开场进一球，与临终场前进一球，球迷的情绪和效果是大不一样的。

美国星期六晚报的主编罗粹慕先生说过："我把文章刊登在最受欢迎的地方，就结束了。而在演说上，当听众达到最愉快的点，你就应该设法早些结束了！"

林肯第二次就任总统的演说结束语历来被人们所津津乐道，他说："对任何人都不怀恶意，对一切人报宽容态度；坚持正义，因为上帝使我们懂得正义。让我们继续努力完成我们目前正在进行的事业，把国家的创伤包扎起来，关怀那些担负起战争重担的人，关怀他们的孤儿寡妇。凡是可以在我们中间、在同所有国家的关系方面带来公正持久的和平的一切事情，我们都要去做。"

这个结尾不愧为经典之作，干净利索，凝练有力，极富人情味和鼓动性。老舍先生在一次演讲中，他开头说："我今天给大家谈六个问题。"接着第一、第二、第三、第四、第五，井井有条地谈着。这时他发现离散会的时间不多了，于是他提高嗓门说："第六，散会。"听众先是一愣，接着就欢快地鼓起了掌，大家都十分敬佩老舍先生的幽默。老舍先生知道已到散会时间，没有再按事先准备的去讲，而是选择时机戛然而止，既幽默又利索。

当讲话因种种原因需要中止时，你仍然滔滔不绝、按部就班地讲个不停，必然引起听众反感。这时，你应设法立即中止讲话，这样会得到听众的理解和好评。

被邀请时的即席发言

被人邀请的发言，一是应该谦逊；二是应该讲出与众有益的话来，三是应该充分估计听众的客观要求，讲出受人欢迎的话来；四是要简短，干练。

“谦逊”，就是对主人（单位，团体）说些适当的谦卑语言。如感谢主人的热情好客，赞扬主人的成绩、善举、为人风格和精神品德等。

“讲出于听众有益的话来”。就是讲话的内容能使听众获得思想上的启蒙和知识上的启迪，要注意讲者的自我形象和美的感染力，不仅要以理服人，还要以情感人，以“楷模”出现在讲坛上。

“充分估计听众的客观要求”。就是说，听众需要面包，你就不要去描绘天堂如何美好；听众需要安抚，你就不要去激怒听众；面对需要“疏导”的一帮青年人，你就不要去“堵塞”或横加干涉……

“要简洁，不要空饶舌”。大凡一句话能讲完的就不要用两句话、三句话，甚至喋喋不休地大讲空话、大话和废话。做到了上述4点，如果再能艺术地发挥一下讲演技巧，那你的邀请发言定会成功的。

被人发问时的即席发言

被发问时的即席发言，通常是在会议上、法庭上或学术性的讨论、答辩会上，它大多是被动式的发言。这种发言受发问内容或发问主题的限定，因此，就发言范围来讲是容易把握的。这种答复式的发言，应问一答一，问豆答豆，将所需回答的问题，作条理清楚、内容完整而又是非曲直分明的阐述

就可以了。如果是被人质疑，那就将“疑点”所在，做出符合事实和理由充分的回答。如果是法庭上的答辩，就将所涉及问题的时间、地点、在场人、事实的经过等加以阐明，或陈述你的申辩理由。如是学术上的答辩或解释，那你就将你的观点或研究成果，用科学的方法加以论述或阐明，倘若遇到深奥艰涩难懂的问题，可用浅显易懂的形象性的语言加以说明……这样，你便能将你所答的问题说得明明白白了。

必须说明的即席发言这种即席发言，通常是一个问题、一件事情，在被人误解、曲解，群众或听众不甚明白或不明真相的一种解释性发言。这种即席发言既可以是指出、纠正他人的问题的事实真相，也可以是为自己或他人作辩白，以达到澄清事实的目的。这种说明和辩白，一是和盘托出事实，以明真相，用事实来说明问题；二是在道理上充分地加以阐述或说明，要抓住问题或事实的实质，切忌“描绘”、“夸张”之类发挥性言辞，否则会适得其反，把本该容易说明的问题搞得复杂化了，致使听众反感。

参观访问或集会的即席发言

参观访问时的即席发言，往往是以目击其景后的见闻感知作主动或被动性的发言。可对被参观单位的成功经验、好的工作方法、科学管理等加以阐发和赞扬，或对主人的热情好客进行道谢。这种发言，感情应真挚，情调应高昂，语气应谦逊，言辞应优美，注意不要流露出傲慢味，或别人不如自己的优越感，等等。

集会时的即席发言，若是政治性的集会，宜用激昂、热烈和信心百倍的情调言语；若是纪念性的集会，气氛需要悲沉的，就应用沉重的调子，对伟人、名人、要人的功绩加以追述和赞扬，指出其价值和意义、继承和发扬等的意向来。一般地说，“集会”应以鼓动性为宜，让听众能按着大会提出的号召去努力实现奋斗的目标。

即席发言的场合和形式远远不止这些。但不论何类何样，你只需把握住以下几点。你面前的场景是喜庆的，你就讲“喜庆话”，喜庆话应讲得欢快些；如你面前的场景是激昂的，你就讲“激昂话”，激昂话的调子应热烈些；如果你面前的气氛是愤怒的，你就讲“愤怒话”，愤怒话应讲得火气大些……如果对象是青年人，你就讲“青年话”，青年话应讲得有情趣些；对象是农民，你就讲“农民话”，农民话要讲得憨厚些；对象的层次是复杂的，你就讲综合性的“折中话”，或分别述说各类“行业话”。这种话应讲得客观些、温情些、友爱些、动听些……如果你再能把握住简短、明晰、得体、不拖宕、不老生常谈。这样，你的即席发言便会意趣横生，深受听众欢迎。

技巧小锦囊

演讲时常犯的几大错误:

（1）双手或单手插在裤子的口袋，让人感觉不够庄重的感觉。

（2）眼睛不看着听众。

（3）双手交叉，放在胸前。

（4）经常不自主地挠头，调整眼镜架或挥动手臂。

（5）身体挡着部分投影屏幕，影响部分听众而不自觉。

（6）对着投影讲话时间长而背对着听众。

（7）语调呆板，不懂得用语调强调重点部分。

（8）习惯性的口头语。

附录（一）

语音语调侧重点练习

用不同语音、语调一口气读出下列话，感觉内容的变化：

我没有说张三偷吃了李四送给李富贵的羊肉串……

我**没有**说张三偷吃了李四送给李富贵的羊肉串……

我没有**说**张三偷吃了李四送给李富贵的羊肉串……

我没有说**张三**偷吃了李四送给李富贵的羊肉串……

我没有说张三**偷吃了**李四送给李富贵的羊肉串……

我没有说张三偷吃了**李四**送给李富贵的羊肉串……

我没有说张三偷吃了李四**送给**李富贵的羊肉串……

我没有说张三偷吃了李四送给**李富贵**的羊肉串……

我没有说张三偷吃了李四送给李富贵的**羊**肉串……

我没有说张三偷吃了李四送给李富贵的羊**肉串**……

附录（二）

提高发音准确率练习——绕口令

绕口令1

红凤凰，粉凤凰，红粉凤凰飞。

绕口令2

四是四，十是十，

十四是十四，四十是四十，

四十不是十四，十四不是四十。

绕口令3

牛牛和妞妞
是对好朋友
牛牛去放牛
妞妞要去摘河边柳
牛牛不让妞妞去摘柳
急坏了妞妞
吓跑了小牛

绕口令4

八百标兵奔北坡
炮兵并排北边跑
炮兵怕把标兵碰
标兵怕碰炮兵炮

绕口令5

调到敌岛打特盗
特盗太刁投短刀
挡推顶打短刀掉
踏岛拾刀盗打倒

附录（三）

语气运用的一般规律

喜则气满声高；　悲则气沉声缓；
爱则气缓声柔；　憎则气足声硬；
急则气短声促；　冷则气少声淡；
惧则气提声抖；　怒则气粗声重；
疑则气细声黏；　静则气舒声平。

上海巨海企业管理顾问有限公司简介

上海巨海企业管理顾问有限公司是由亚洲顶级实战名师成杰老师与多位当今亚洲顶级实战派大师共同创办。是一家集现代企业实战管理、中国式总裁实战研修班、企业内训、企业大讲堂、企业顾问式咨询诊断、领袖论坛于一体的专业咨询机构。

巨海公司以“帮助企业成长，为中国成为世界第一经济强国而努力奋斗”的伟大使命为己任，采用前所未有的商业模式整合优秀人才和市场优质资源，创造出一个企业高速发展的商界盛世。研究、整合目前全球各领域最新、最先进的企业经营管理资讯，从领导力、演说力、执行力、战略、管理、品牌、营销、策划、人力资源、激励等各方面帮助企业全方位成长，协助企业做好更有效的管理，提高全员职业化素养，打造职业化团队，从而提升企业核心竞争力，创造更高利润。

巨海公司吸取国内外企业咨询培训的先进经验，结合中国本土企业的需求，开发出解决中国企业实际问题的优质产品。公司聚焦企业实战、实用、实效的管理培训，以帮助企业解决实际问题为出发点，为企业发展提供最新管理资讯。

巨海公司2010年度荣获“中国十佳培训机构”和“中国实战管理培训最具影响力品牌”荣誉称号；2011年荣获“中国管理咨询行业最具竞争力品牌”。

巨海网站：www.juhai.sh.cn

成杰博客：http：//blog.sina.com.cn/juhaichengjie

邀请授课：13918451617（闫敏老师）

战略合作：15102165068（虎林林老师）

人才招聘：13611958582（贺兴兴总监）

上海总部：上海市长宁区长宁路3333号慧山科技园3楼

服务电话：400-6820-996

杭州分公司：杭州市上城区钱江路58号赞成太和广场1号楼407室

电话：0571-28291188

传真：0571-28291226

总裁演说智慧

驰骋商海风云，笑傲春秋人生；掌握演说智慧，胜过百万雄兵！

无论世界首富还是政界领袖，无论商界巨头还是团队领导人，他们都是演说大师、号召高手！在这个竞争异常激烈的年代，商场如战场，一流的公众演说能力将是您叱咤商场的制胜法宝，您演说的能力决定了您生活的品质，事业的成就！公众演说是终生受用的技能，是一辈子的财富！如何凭借公众演说创造财富？如何凭借公众演说建立品牌、打开通路？如何凭借公众演说打造一呼百应的超强影响力？

巨海公司品牌课程《总裁演说智慧》，是商界领袖和职场精英提升演说能力必不可少的首选修炼课程！在这里，亚洲顶级实战名师成杰老师以及演说界多位知名大师联袂为您讲授核心秘诀。成杰老师及多位名师的演讲激昂有力、方法有效易学、内容富有哲理、现场表现极具感染力与冲击力，引人入胜。

在全程学习的过程中每人至少有12次上台练习的机会，通过实战演练牢牢铭记、熟练掌握；在课程全程中多位名师亲临现场指导，和众多大企业家一起“谈经济、论天地、演智慧、道人生！”《总裁演说智慧》让您在最短的时间里迅速掌握成为演说家的秘诀；让您在最短的时间里变身超级演说家；让您不论何时、身处何地都可以挥洒自如，侃侃而谈，每次开口都是全场的焦点；让您轻松讲话，顺利地“把话说出去，把钱收回来，把人带回家。”

课程收益：

★根据您的特点，帮您设定准确的公众演说形式定位；

★懂得怎样编纂自己必须要公众演说的演讲稿；

★懂得公众演说必须要具备的呼吸、气息、发音器官、吐字归音、抑扬顿挫、停顿连接、语言表达、面部表情、上台下台等有整个演说的肢体运作、高潮迭起、开头结尾、会场控制、场地设施等一系列的基本技能的训练；

★懂得怎样用自己的公众演说领导团队、开发客户、销售产品、拓展市场、行销魅力、结交更多更重要的事业伙伴，迅速改变和提升自己的格局和命运；

★通过学习，现场互动，运用所学知识展示和销售自己的产品。

总裁三项修炼

21世纪的中国企业持续成长，建设高效的人才梯队已成为中国企业家需要面对的重要问题。昔日的经验，已经不能解决企业今天的问题！

亚洲顶级实战名师、巨海教育集团董事长成杰老师历时10年，邀请200多位资深顾问参与研究，从中国当代国情出发、结合5000年儒仕道文化、钻研国际先进管理理念、寻找思维变革的着力点，共同研发出21世纪中国企业家修炼的首选课程——《总裁三项修炼》高级研修班，帮您找到问题根源，创建管理核心秘诀，解决现实问题！

成杰老师以其“讲授＋体验＋互动＋分享”的独特课程设计体系加强了学员参与及互动，真正的让学员学有所得。让您知道如何建立成熟企业、修炼卓越领导力、明确企业家的六种角色与定位、掌握企业“选人、育人、用人、留人、吸引人”的核心秘密、洞悉帝王用人的十大秘诀、拥有卓越的演说力、熟练运用卓越执行力的“两大核心、三大板块、十大步骤”，为您的企业做大、做强、做长出谋划策，保驾护航。

总裁领导力——企业文化的建立与传承，打造战无不胜的卓越团队，修炼无懈可击的卓越领导力！打造企业核心竞争力，构建企业人才梯队建设，掌握企业如何有效的选人、育人、用人、留人的策略，从而强化企业核心竞争力。

总裁演说力——与您一同开启公众演说的18个终极习惯，21个黄金法则，让您迅速掌握即兴演说的秘密、体验到十分钟脱稿演讲的魅力！进行充分地准备、讲自己所擅长的、掌握演说的技巧、提升演说的功力、修炼富有感染力、充满无懈可击号召力的卓越演说力是企业使命宣导、文化渗透、会议培训、商务谈判、激励员工等公众演说、说服式管理、魅力表达的终极杀手锏。

总裁执行力——分析执行力缺乏的三大原因，掌握并实施执行力的十大步骤，真正的不折不扣拿到成果！修炼卓越的执行力是打造执行型企业文化、将执行转化成一种习惯、分析执行结果的有效方法，洞悉管理中“责、权、利”三字秘诀，真正学到家做到位，一切以成果为导向！

我最想学的说话技巧

THE SPEAKING SKILLS WHICH I MOST WANT TO LEARN

你的未来和成功取决于是否掌握了说话技巧



一个人的成功，15%取决于专业知识，85%取决于沟通。

人际关系学大师

戴尔·卡耐基

人生不外言动，除了动就只有言。所谓人情世故，一半儿是在说话里。

著名散文家

朱自清

外表绝对不是人生的决胜点！把说话练好，才是最划算的事！

著名节目主持人

蔡康永

你由内而外充满自信的讲话能力，将打动更多的听众，并为你更好地打开成功之门。

美国著名作家

布莱恩·崔西

上架建议 演讲口才·人际关系

ISBN 978-7-5113-1838-1

9 787511 318381 >

定价：32.00元